

EVALUASI *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON USAHA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU DI KABUPATEN PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR

Reky Franando¹, Tamsir Ariyadi²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: rekyfranando@gmail.com¹, tamsirariyadi@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir merupakan instansi pemerintah dalam memberikan Pelayanan Perizinan Dan Non Usaha pada Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan serta menganalisa kekuatan dan kelemahan dari sistem informasi pelayanan perizinan yang sudah dilakukan. Dari sistem informasi pelayanan *E-government* dengan menggunakan Metode *WEBQUAL 4.0*. Metode penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan perizinan yang telah digunakan sudah memiliki kelebihan dan kelemahan yang dapat mendukung kegiatan operasional pelayanan perizinan, namun terdapat juga kelemahan dan kekurangan hingga sistem informasi pelayanan perizinan masih memerlukan peningkatan.

Kata Kunci : *e-governance, Evaluasi, Metode WEBQUAL 4.0*

ABSTRACT

The One-Stop Investment and Integrated Services Office of Penukal Regency, Abab Lematang Ilir, is a government agency in providing licensing and non-business services to the community. This study aims to determine the current system and analyze the strengths and weaknesses of the licensing service information system that has been done. From the information system of E-government services using the WEBQUAL 4.0 Method. This research method uses quantitative methods. The results of this study indicate that the licensing service information system that has been used already has strengths and weaknesses that can support the operational activities of licensing services, but there are also weaknesses and weaknesses so that the licensing service information system still needs improvement.

Keywords: *e-governance, Evaluation, WEBQUAL Method 4.0*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan otonomi daerah akan terus digalakkan sehingga terwujudlah otonomi daerah yang diharapkan yaitu otonomi daerah yang mandiri, sehingga ketergantungan pada pusat dapat berkurang sehingga otonomi daerah tersebut bisa menjadi wadah bagi masyarakat dengan memberikan tanggapan dan respon secara aktif terhadap kebutuhan, kapasitas dan kehendak dari aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru sebagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Pemerintah dapat menyelenggarakan secara demokratis, penyelenggaraan pemerintah saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintahan, melainkan seluruh aktor dalam sebuah Negara. Meskipun demikian, peran pemerintahan tentu masih sangat dibutuhkan terkait adanya penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik meliputi tiga aspek, yakni pelayanan barang, jasa dan administratif. Wujudnya pelayanan administratif adalah layanan-layanan berbagai izin, baik yang bersifat non perizinan ataupun perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah yaitu kemampuannya pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan pada publik dengan baik. Artinya bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, serta ramah.. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintahan sebagaimana bukti pengabdian pada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan badan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang sektor Perizinan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat kini adanya teknologi informasi yang aktual dan masuk di era globalisasi ini memerlukan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan perizinan. evaluasi *electronik government* (*e-government*) untuk sarana penyelenggaraan pelayanan perizinan dan layanan masyarakat. Pemerintah harus mempersiapkan langkah-langkah dalam rangka menghadapi perubahan yang terjadi dari pengembangan dan kemajuan teknologi terkini. *Webqual 4.0* adalah sebuah metode teknik pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan persepsi dari pengguna terakhir.

Metode ini yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas suatu sistem. Pada dasarnya *Webqual 4.0* mengukur mutu nya sebuah *web* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. *Website* yang bermutu menurut pengguna adalah dapat dilihat dari bagaimana pengguna atau *user* merasa terpuaskan dengan ada nya layanan *website* dan sesuai nya dengan ekspektasi tentang mutu nya layanan informasi yang saat ini dirasakan oleh masyarakat dan tingkat harapan di masa yang akan datang. Pada evaluasi *e-government* pelayanan perizinan kantor penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah berjalan sebagai mana mestinya. (situs *web* www.DPMPTSP.palikab.go.id). Serta masyarakat masih kurang paham terhadap perkembangan teknologi sehingga untuk sistem *e-government* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum mendapatkan perhatian dari masyarakat tersebut.

2. METODELOGI PENELITIAN

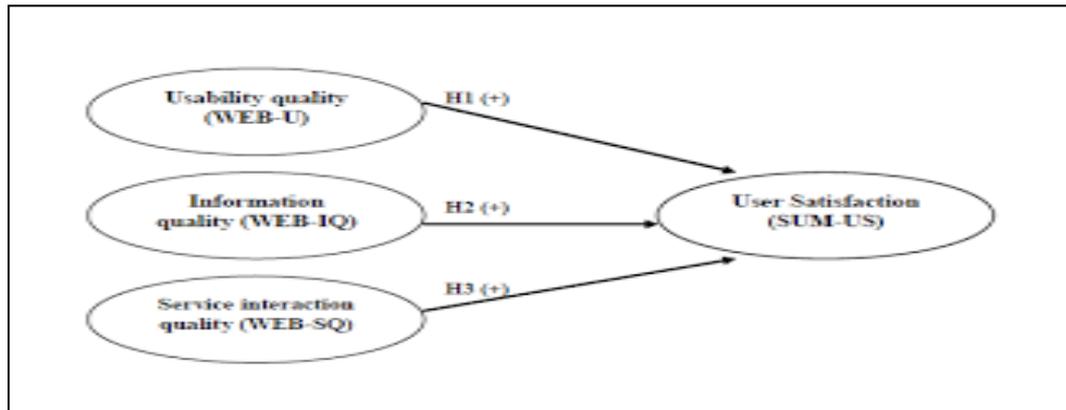
Penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang biasa digunakan untuk survey untuk mendapatkan data yang sudah terjadi pada masa lalu dan masa sekarang tentang pendapat (Sugiyono, 2014). Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas website dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dari persepsi penggunaan website tersebut dengan menggunakan empat instrumen dari metode webqual 4.0. webqual merupakan suatu metode yang akan dilakukan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi dari penggunaan suatu website (Barnes, & Vidgen, 2000).

Dalam mengukur kualitas website, webqual 4.0 menggunakan instrumen penelitian dari 3 variabel yakni usability, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Tabel 1. Instrumen Usability

Kategori	Indikator
Usability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk di operasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat di mengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website pemerintahan 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang up to date 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi	<ol style="list-style-type: none"> 16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan (feed back) 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website
Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 23. Pendapat secara umum tentang website ini

Tabel 1, instrumen penelitian webqual 4.0 sudah dilakukan pada instrumen tersebut. Ada empat instrumen untuk mengukur suatu kualitas website dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu adalah *Usability*, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi (Barnes, & Vidgen, 2002) dan ditambah kan 1 instrumen adalah Kepuasan Pengguna. Hingga ada empat instrumen yang akan dilakukan serta 23 indikator yang akan dibuat dalam bentuk kuisioner untuk melakukan pengukuran kualitas website terhadap Kepuasan Pengguna.



Menurut (Barnes dan Vidgen dikutip Syaifullah:2016) Penelitian ini menggunakan Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas *website*. *Webqual 4.0* tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

1. *Usability*
2. Kualitas Informasi
3. Kualitas Interaksi Layanan

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0 yang merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website yang mendasari persepsi pengguna. Barnes dan Vidgen sebagai pengembang metode WebQual melakukan beberapa penelitian yang menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengevaluasi *website* baik *website* Pemerintah (*e-government*) maupun non Pemerintah (*e-commerce*) yang mengacu pada 3 dimensi kualitas, yakni Usability, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan.

2.1 Populasi

Menurut (Kadir:2015:118) Menerangkan Populasi yaitu penelitian sebagai sarana untuk mendapatkan data disebut populasi. Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa yang menjadi responden.

2.2 Sampel

Menurut (Kadir:2015:118) Pengertian sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan

banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah berdasarkan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

1= Konstanta

N= Jumlah Populas

2.3 Uji Validitas

Menurut (Abdillah:2017:129) Uji validitas digunakan untuk menunjukkan apakah hasil penelitian dapat diterima oleh khalayak dengan kriteria – kriteria tertentu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 20 for window. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan r hitung setiap butir pertanyaan dengan nilai r tabel. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila r hitung > r tabel dan sebaliknya apabila r hitung < r tabel maka butir pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

2.4 Uji Reliabilitas

Menurut (Abdillah:2017:132) Uji reliabilitas adalah menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur suatu konsep atau konstruk. Dalam melakukan peenghitungan Alpha, digunakan alat bantu aplikasi SPSS for Windows versi 20 dengan menggunakan model alpha. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,6. Tingkat reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha diukur berdasarkan skala alpha 0 sampai 1.

2.5 Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini menggunakan *regresi linier* berganda. *Regresi linier* berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan variabel *Dependen* bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediktor dimanupulasi. Jadi *regresi linier* berganda akan dilakukan jika varabel *independent*-nya lebih dari satu variable. Menurut (Sugiyono:2007:270) Rumus *regresi linier* berganda nya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y : Variabel *Dependen*
a : konstanta
b_{1,2,3} : koefisien variabel
X_{1,2,3} : Variabel *independent*

2.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi Klasik pada penelitian ini menggunakan uji Normalitas dan uji Multikolinieritas.

2.7 Uji Normalitas

Menurut (Agusyana:2011:68) Uji Normalitas berguna untuk menentukan berbagai data yang telah dikumpulkan memiliki distribusi yang normal. Berdasarkan pengalaman empiris ahli statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 ($n > 30$), dapat diasumsikan berdistribusi normal dan dapat dikatakan sebagai sampel besar.

2.8 Uji Multikolinieritas

Menurut (Agusyana:2011:108) Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam satu model. Kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF dihasilkan antar 1-10 maka tidaklah terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya atau Jika Tolerance dibawah 0,10 maka tidak terjadi Multikolinieritas dan sebaliknya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidatan angket dalam pengumpulan data. Uji validasi dilaksanakan dengan rumus korelasi *Bivariate Person* dengan alat bantu program SPSS versi 20. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5% sebaiknya item dikatakan tidak valid jika harga $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5%. Berdasarkan r_{tabel} pada tabel uji validitas untuk 101 responden $df = n - 2$, jadi $101 - 2 = 99$, maka t_{tabel} adalah 99 (0.1956) adalah 0.1956.

Tabel 2. Uji Validitas

No Item	rhitung	r _{tabel}	Keterangan
X_1.1	0,411	0.1956	Valid
X_1.2	0,485	0.1956	Valid
X_1.3	0,542	0.1956	Valid
X_1.4	0,662	0.1956	Valid
X_1.5	0,604	0.1956	Valid
X_1.6	0,576	0.1956	Valid
X_1.7	0,527	0.1956	Valid
X_1.8	0,508	0.1956	Valid
X_2.1	0,389	0.1956	Valid
X_2.2	0,632	0.1956	Valid
X_2.3	0,535	0.1956	Valid
X_2.4	0,551	0.1956	Valid
X_2.5	0,511	0.1956	Valid
X_2.6	0,586	0.1956	Valid
X_2.7	0,446	0.1956	Valid
X_3.1	0,487	0.1956	Valid
X_3.2	0,559	0.1956	Valid
X_3.3	0,611	0.1956	Valid
X_3.4	0,655	0.1956	Valid
X_3.5	0,470	0.1956	Valid
X_3.6	0,199	0.1956	Valid
X_3.7	0,589	0.1956	Valid
Y	1.000	0,1956	Valid

Seluruh indikator pertanyaan webqual 4.0 untuk kualitas website dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dinyatakan valid.

3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Selanjutnya indeks reliabilitas diinterpretasikan dengan menggunakan tabel r untuk menyimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan cukup atau tidak reliabel.

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	Keteranga
X_1	0,608	Reliabel
X_2	0,583	Reliabel
X_3	0,487	Reliabel
Y	1,000	Reliabel

Hasil dari uji reliabilitas didapat nilai koefisien reliabilitas angket *Usability* (X₁) sebesar 0,608, angket Kualitas Informasi (X₂) sebesar 0,583, angket kualitas interaksi (X₃) sebesar 0,487 dan angket Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 1.000. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini reliable atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen.

3.3 Uji Linear Berganda

Model		Coefficients ^a									
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,651	,927		,702	,484					
	Dimensi Usability	,021	,023	,091	,918	,361	,146	,093	,088	,927	1,079
	Dimensi Kualitas Informasi	,086	,028	,303	3,097	,003	,325	,300	,296	,948	1,054
	Dimensi Kualitas Interaksi	,013	,031	,041	,412	,681	,127	,042	,039	,907	1,102

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditentukan Persamaan regresi linier berganda $Y = (0,651) + 0.021 X_1 + (0.086 X_2) + 0.013 X_3$ yang digunakan sebagai dasar tingkat Kepuasan Pengguna (Y) yang dipengaruhi oleh Usability (X_{1}), Kualitas Informasi (X_{2}), dan Kualitas Interaksi (X_{3}) akan di uji apakah valid untuk digunakan.

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,342 ^a	,117	,090	,827	,117	4,290	3	97	,007	1,896

a. Predictors: (Constant), Dimensi Kualitas Interaksi, Dimensi Kualitas Informasi, Dimensi Usability

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Hasil pada tabel *Model Summary* Korelasi (R) yang secara simultan (bersama-sama) antara variable Usability (X_{1}), Kualitas Informasi (X_{2}), dan Kualitas Interaksi (X_{3}), terhadap Kepuasan Pengguna (Y) diperoleh sebesar $r=0,342$.

3.4 Uji T

Model		Coefficients ^a									
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	,651	,927		,702	,484					
	Dimensi Usability	,021	,023	,091	,918	,361	,146	,093	,088	,927	1,079
	Dimensi Kualitas Informasi	,086	,028	,303	3,097	,003	,325	,300	,296	,948	1,054
	Dimensi Kualitas Interaksi	,013	,031	,041	,412	,681	,127	,042	,039	,907	1,102

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

3.4.1 Kualitas Usability (X₁)

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05, $t_{tabel} = (1,984) df = 99$. Dimana Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 diterima, tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Diketahui t_{hitung} sebesar 0,918 (pada tabel 4.18. *Coefficients*), t_{tabel} sebesar 1,984, jadi $t_{hitung} (0,918) < t_{tabel} (1,984)$ jadi H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Usability (X₁) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3.4.2 Kualitas Informasi (X₂)

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05, $t_{tabel} = (1,984) df = 99$. Dimana Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 diterima, tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Diketahui t_{hitung} sebesar 3,097 (pada tabel 4.18. *Coefficients*), t_{tabel} sebesar 1,984, jadi $t_{hitung} (3,097) > t_{tabel} (1,984)$ jadi H_1 diterima dan H_0 ditolak. Jadi kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Informasi (X₂) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3.4.3 Kualitas Interaksi layanan (X₃)

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05, $t_{tabel} = (1,984) df = 99$. Dimana Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 diterima, tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Diketahui t_{hitung} sebesar 0,412 (pada tabel

4.18. *Coefficients*), t_{tabel} sebesar 1,984, jadi t_{hitung} (0,412) < t_{tabel} (1,984) jadi H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Interaksi Layanan (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3.5. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,800	3	2,933	4,290	,007 ^b
	Residual	66,328	97	,684		
	Total	75,129	100			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						
b. Predictors: (Constant), Dimensi Kualitas Interaksi, Dimensi Kualitas Informasi, Dimensi Usability						

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel (X) secara *simultan* (bersama-sama) terhadap variabel (Y). Pengambilan keputusan dapat dilihat dari hasil tabel ANOVA. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, maka H_1 diterima, artinya ada pengaruh variabel (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y) dan jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_1 ditolak, maka H_0 diterima, Artinya tidak ada pengaruh variabel (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y) taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05. Untuk Hipotesisi yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. H_0 : Variabel Kualitas *Usability* (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. H_1 : Variabel Kualitas *Usability* (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Selanjutnya adalah mencari F_{hitung} dan F_{tabel} . Berdasarkan gambar 23 *output* ANOVA diketahui nilai F_{hitung} sebesar 4,290 dengan nilai signifikan 0,007. Untuk F_{tabel} sebesar 3,187 dengan signifikansi 0,05. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, dan jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak. Dapat diketahui bahwa F_{hitung} (4,290) < F_{tabel} (2,70) maka H_0 diterima, H_1 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Kualitas *Usability* (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Interaksi (X_3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3.5.1 Pengaruh Kualitas *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas *Usability* (X_1) dalam nilai signifikan sebesar 0,361 atau nilai t_{hitung} sebesar 1.984 tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terbukti nilai t_{hitung} (0,918) < t_{tabel} (1,974) atau nilai sig = 0.361 > $\alpha = 0,05$.

Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (Y) sebuah *website* tidak dipengaruhi oleh Kualitas *Usability* (X_1).

3.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi (X_2) dalam nilai signifikan sebesar 0,003 atau nilai t_{hitung} sebesar 3,097 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terbukti nilai t_{hitung} (3,097) < t_{tabel} (1,984) atau nilai $sig = 0,003 > \alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (Y) sebuah *website* dipengaruhi oleh Kualitas Informasi (X_2).

3.5.3 Pengaruh Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Interaksi Layanan (X_3) dalam nilai signifikan sebesar 0,681 atau nilai t_{hitung} sebesar 2,872 tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terbukti nilai t_{hitung} (0,412) < t_{tabel} (1,984) atau nilai $sig = 0,005 > \alpha = 0,05$. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (Y) sebuah *website* tidak dipengaruhi oleh Kualitas Interaksi Layanan (X_3).

4. Hasil dari Pengujian

Metode *WebQual 4.0* digunakan untuk mengukur layanan kualitas Sistem Informasi menggunakan Kuisisioner dari variabel *WebQual 4.0* yaitu *Usability*, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi. Adapun pembahasan yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

4.1. *Usability* (X_1)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban masing-masing responden yang diterjemahkan dalam bentuk angka yang lalu dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 101, maka di dapatkan nilai rata-rata untuk variabel *Usability* yaitu 3,34. Dengan demikian berdasarkan *Skala Likert* Bernilai Cukup Baik.

4.2 Kualitas Informasi (X_2)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban masing-masing responden yang diterjemahkan dalam bentuk angka yang lalu dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 101, maka di dapatkan nilai rata-rata untuk variabel kualitas Informasi yaitu 3,39. Dengan demikian berdasarkan *Skala Likert* Bernilai Cukup Baik.

4.3 Kualitas Interaksi (X_3)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban masing-masing responden yang diterjemahkan dalam bentuk angka yang lalu dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 101, maka di dapatkan nilai rata-rata untuk variabel Kualitas *Interaksi* yaitu 3,28. Dengan demikian berdasarkan *Skala Likert* Bernilai Cukup Baik.

4.4 Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban masing-masing responden yang diterjemahkan dalam bentuk angka yang lalu dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 101, maka di dapatkan nilai rata-rata untuk variabel Keseluruhan yaitu 3,53. Dengan demikian berdasarkan *Skala Likert* Bernilai Cukup Baik.

5. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai rata-rata dari 4 dimensi webqual yaitu Usability, kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan Kepuasan Pengguna, berdasarkan hasil dari penelitian ini, pengguna pada pelayanan perizinan dan non usaha badan penanaman modal dan perizinan terpadu tersebut dengan nilai rata-rata Cukup Baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ependi, U., Putra, A., & Panjaitan, F. (2019). Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi Administrasi Penduduk menggunakan teknik System Usability Scale. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 63-76.
- Kadir. *Statistika Terapan konsep, contoh dan analisis data dengan program spss/lisrel dalam penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Abdillah, willy. *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi – Pemodelan Teoretis, Pengukuran, Dan Pengujian Statistik*, Bengkulu: Andi (Anggota IKAPI), 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Agusyana, yus dan IslandScrip. *Olah Data Skripsi dan Penelitian dengan SPSS 19*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2011.
- Syaifullah, dicky Oksa Soemantri. *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0*, *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, february 2016.
- Anwar, M, Khoirul, Assianti, and Oetjo S. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2004.
- Arifin, Zainal. 2013. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Subagyo, P. Joko, 2011, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik Cetakan Keenam*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tujni, B., & Syakti, F. (2019). IMPLEMENTASI SISTEM USABILITY SCALE DALAM EVALUASI PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS MOBILE. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(3), 241-251.
- Suyanto, S., & Ependi, U. (2019). Pengujian Usability dengan Teknik System Usability Scale pada Test Engine Try Out Sertifikasi. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 19(1), 62-69.