

---

---

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI *E-GOVERNMENT*  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*  
(STUDI KASUS: *WEBSITE SIMSARPRAS KEMENTERIAN AGAMA*)**

**<sup>1</sup>Frandika Septa, <sup>2</sup>Rusydi Umar**

<sup>1,2</sup> Magister Teknik Informatika, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta  
Email: <sup>1</sup>[frandika.septa@gmail.com](mailto:frandika.septa@gmail.com), <sup>2</sup>[rusydi.umar@uad.ac.id](mailto:rusydi.umar@uad.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp127-135>

***ABSTRACT***

*The service of a government institution to the community through an electronic or E-Government based information system needs to be analyzed to the satisfaction of its users, to determine the quality of the information system services, especially if the service is a necessity and is considered important for community development. This study analyzes the quality of a site belonging to the Ministry of Religion, namely the website for information systems and infrastructure (SIMSARPRAS). The study was conducted to determine the quality of the SIMSARPRAS website based on user perceptions. The method used in this research is WebQual 4.0 with data analysis using multiple linear regression. The results of this study provide conclusions that partially and simultaneously all dimensions of the WebQual 4.0 method have a positive and significant effect on user satisfaction from the SIMSARPRAS website. The regression coefficient shows that the dimensions of service interaction quality give the greatest value to user satisfaction with a value of 0.451. The coefficient of determination shows that all WebQual 4.0 dimensions are able to influence user satisfaction by 64.8%, and it is concluded that the quality of SIMSARPRAS websites is in good quality.*

***Keyword: Analysis, E-Government, Regression, SIMSARPRAS, WebQual 4.0***

***ABSTRAK***

Layanan suatu lembaga pemerintah terhadap masyarakat melalui sitem informasi berbasis elektronik atau *E-Government* perlu dilakukan analisa terhadap kepuasan penggunanya, untuk mengetahui kualitas dari layanan sistem informasi tersebut, terutama jika layanan tersebut menjadi kebutuhan dan dianggap penting bagi perkembangan masyarakat. Penelitian ini melakukan analisis terhadap kualitas sebuah situs milik kementerian agama, yaitu *website* sistem informasi sarana dan prasarana (SIMSARPRAS). Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas *website* SIMSARPRAS berdasarkan persepsi penggunanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *WebQual 4.0* dengan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa secara parsial dan simultan seluruh dimensi dari metode *WebQual 4.0* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dari *website* SIMSARPRAS. Koefisien regresi menunjukkan bahwa dimensi kualitas interaksi layanan memberikan nilai terbesar terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,451. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa seluruh dimensi *WebQual 4.0* mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 64,8%, dan disimpulkan bahwa kualitas *website* SIMSARPRAS berkualitas baik.

***Kata Kunci: Analisis, E-Government, Regresi, SIMSARPRAS, WebQual 4.0***

## PENDAHULUAN

Pengembangan sistem informasi di Indonesia saat ini semakin berkembang dan maju, termasuk pada situs pemerintahan. Penggunaan sistem informasi pada pemerintahan menjadi penting setelah diterbitkannya aturan yang termuat dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam Instruksi Presiden tersebut, Pemerintah Pusat dan Daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Consumers* (G2C) yang terintegrasi (Setneg, 2003).

Survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017 menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa dari total 262 juta jiwa, atau sekitar 54,68% pengguna internet. Jumlah tersebut menunjukkan peningkatan jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun, yaitu 63 juta jiwa pada tahun 2012, 82 juta jiwa pada tahun 2013, 88,1 juta jiwa pada tahun 2014, 110,2 juta jiwa pada tahun 2015, dan 132,7 juta jiwa pada tahun 2016 (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017).

Dengan dasar data tersebut, maka langkah yang diambil oleh pemerintah Indonesia sudah tepat, dengan menerapkan *E-Government* untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga terwujud pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kepuasan adalah rasa senang ataupun rasa kecewa seseorang terhadap suatu produk yang berasal dari hasil perbandingan antara harapan dan kinerja produk tersebut. Kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen akan memberikan suatu nilai tambah bagi perusahaan dan meningkatkan rasa kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, sehingga menambah daya saing dan keuntungan bagi perusahaan (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Tingkat kepuasan pengguna memiliki 3 (tiga) tingkatan kepuasan, yaitu rasa tidak puas, rasa puas, dan rasa sangat puas. Tingkat kepuasan konsumen menjadi *feed back* (umpan balik) bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan atau perubahan atau inovasi terbaru pada produk dan layanan yang diberikan kepada konsumen untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen terhadap produk dan layanan (Firatmadi, 2017).

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam sebuah organisasi yang menghubungkan antara pengelolaan transaksi dengan dukungan operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan yang strategis dari suatu organisasi dan juga menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak lain (Hutahaean, 2014). Agar informasi dapat diolah oleh organisasi, maka diperlukan peralatan yang dapat melakukan pengolahan informasi tersebut. Komponen sistem informasi manajemen adalah seluruh elemen-elemen yang membentuk sistem informasi, terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu komponen secara fungsional dan secara fisik (Djahir & Pratita, 2014).

*E-Government* merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menjalankan tugas dalam pemerintahan untuk memberikan informasi dan melakukan pelayanan kepada publik atau masyarakat (Damanik & Purwaningsih, 2017). Dalam proses pengembangan *E-Government*, pada dasarnya memiliki 4 (empat) tahapan, yaitu persiapan, penerapan, pematangan dan pemantapan (Nugraha, 2018). *E-Government* menjadi salah satu contoh penerapan *e-business* pada bidang pemerintahan, sehingga diharapkan menjadi wadah dalam mempercepat penyampaian dan pertukaran informasi dari pemerintah ke masyarakat ataupun sebaliknya, dan menjadi solusi atas permasalahan pelayanan publik (Noveriyanto, Nisa, & Bahtiar, 2018).

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana (SIMSARPRAS) adalah aplikasi yang dikelola oleh Sub Direktorat Sarana dan Prasarana pada Direktorat Kurikulum, Sarana, Kelembagaan dan Kesiswaan (KSKK) Madrasah, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kementerian Agama Republik Indonesia yang digunakan oleh madrasah seluruh Indonesia dalam pengajuan proposal bantuan secara *online*.

SIMSARPRAS adalah aplikasi yang berbasis *website* yang beralamatkan di <http://sarprasmadrasah.kemenag.go.id/sarpras/>. Dengan adanya aplikasi ini, akan mempermudah proses pengajuan, seleksi dan pemberian bantuan pemerintah kepada madrasah-madrasah swasta atau negeri yang mengajukan proposal bantuan (Madrasah, 2018a). Pada tahun 2017, ada sekitar tiga ribu lebih proposal diajukan oleh madrasah di seluruh Indonesia, dan meningkat drastis pada tahun 2018 yang menjadi lebih dari dua puluh ribu pengajuan proposal dana bantuan pemerintah (Madrasah, 2018b). Dengan adanya peningkatan tersebut, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas dari *website* SIMSARPRAS berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

*Website* SIMSARPRAS menjadi sarana bagi madrasah untuk mendapatkan bantuan sarana dan prasarana melalui dana bantuan dari pemerintah dengan sistem seleksi pada *website* SIMSARPRAS oleh masing-masing pemilik anggaran. Oleh sebab itu perlu dilakukan analisa kualitas dari *website* SIMSARPRAS agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, karena kepentingan dari *website* terhadap perkembangan mutu pendidikan, terutama bagi pendidikan madrasah.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *WebQual 4.0* untuk penyusunan kuesioner dengan 23 (dua puluh tiga) pertanyaan yang terdiri dari 4 (empat) variabel, yaitu variabel kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan sebagai variabel bebas

(*independent*), dan variabel kesan keseluruhan sebagai variabel terikat (*dependent*). Metode *WebQual 4.0* ini adalah pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya sudah banyak digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2003). Penulis menggunakan metode ini untuk mengukur kualitas *website* SIMSARPRAS karena variabel yang digunakan tidak terlalu banyak, sehingga item pertanyaan yang disampaikan kepada responden juga tidak terlalu banyak dan sudah teruji mampu mengukur kualitas *website* pada penelitian sebelumnya yang sejenis.

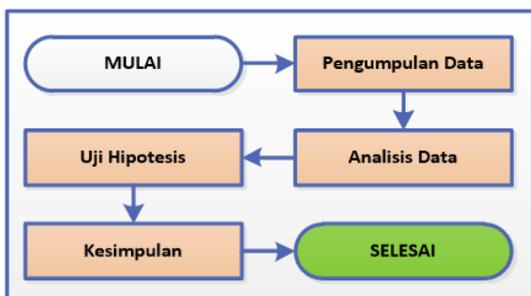
Penelitian terdahulu melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi online menggunakan kerangka PIECES dengan 6 (enam) variabel, yaitu *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, dan *Service*. Berdasarkan hasil analisis dengan interpretasi dari Diagram Kartesius menunjukkan bahwa *Information and Data, Control and Security* dan *Performance* pengguna belum merasa puas namun dianggap penting, variabel *Economics* dan *Service* pengguna belum merasa puas dan dianggap tidak penting, hanya variabel *efficiency* pengguna merasakan kepuasan terhadap sistem informasi yang diteliti. Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan kuesioner dengan metode analisis kerangka kerja PIECES diperoleh hasil bahwa sistem informasi *online* yang diteliti sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan dianggap penting dalam penerapannya (Supriyatna & Maria, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website* SIMSARPRAS berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode yang digunakan adalah *WebQual 4.0* dengan total responden 500 (lima ratus) yang terdiri dari pengguna pada Madrasah, Kementerian Agama Kabupaten/Kota, dan Kementerian Agama Provinsi di seluruh Indonesia, dan kuesioner disebarakan secara *online*

menggunakan Google Formulir. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini akan berkontribusi untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan hasil penilaian kuesioner yang terdiri dari variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction/Overall Impression*), mana variabel yang berpengaruh signifikan dan tidak berpengaruh signifikan secara parsial ataupun secara simultan terhadap kepuasan pengguna dan hasil penelitian digunakan untuk memberikan rekomendasi/masukan kepada pengembangan *website* SIMSARPRAS untuk memperbaiki/mempertahankan kualitas dari pelayanan yang sudah diberikan *webiste* SIMSARPRAS kepada masyarakat sebagai penggunanya.

**METODE PENELITIAN**

**Alur Penelitian**



**Gambar 1.** Alur penelitian

Penelitian ini ada Gambar 1 menggambarkan alur penelitian, yaitu dari pengumpulan data penelitian, analisis data, uji hipotesis dan penarikan kesimpulan.

**Pengumpulan Data**

Pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil

kuesioner terhadap responden, dan data sekunder adalah pendukung dari data primer yang diperoleh dari studi pustaka, buku, internet, jurnal dan sumber lainnya.

**WebQual 4.0**

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari 4 variabel, yaitu variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kesan keseluruhan. Gambar 2 dibawah ini adalah instrument penelitian dengan *WebQual 4.0*.

Instrumen	Kode
<b>Kualitas Kegunaan (Usability Quality)</b>	
1 Pengguna dengan mudah untuk belajar mengoperasikan	UQ.1
2 Interaksi pengguna dengan website jelas dan mudah dimengerti	UQ.2
3 Website mudah untuk dinavigasi	UQ.3
4 Website mudah untuk digunakan	UQ.4
5 Website memiliki tampilan yang menarik	UQ.5
6 Desain sesuai dengan jenis website	UQ.6
7 Website mengandung nilai kompetensi	UQ.7
8 Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	UQ.8
<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b>	
9 Website memberikan informasi yang akurat	IQ.1
10 Website memberikan informasi yang dapat dipercaya	IQ.2
11 Website memberikan informasi yang tepat waktu	IQ.3
12 Website memberikan informasi yang relevan	IQ.4
13 Website memberikan informasi yang mudah dimengerti	IQ.5
14 Website memberikan informasi yang detail	IQ.6
15 Website menyajikan informasi dalam format yang tepat	IQ.7
<b>Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)</b>	
16 Website memiliki reputasi yang baik	SIQ.1
17 Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi	SIQ.2
18 Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi	SIQ.3
19 Website memberikan ruang untuk personalisasi	SIQ.4
20 Website memberi ruang untuk komunitas	SIQ.5
21 Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	SIQ.6
22 Pengguna merasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	SIQ.7
<b>Kesan Keseluruhan (Overall Impression)</b>	
23 Penilaian website secara keseluruhan	OVL.1

**Gambar 2.** Instrumen WebQual 4.0

**Kuesioner**

Kuesioner dalam penelitian ini kuesioner tertutup dengan 4 skala *likert*. Kuesioner dibuat dengan Google Formulir dan disebarkan secara *online* kepada responden.

**Sampel**

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 500 orang responden, yang terdiri dari

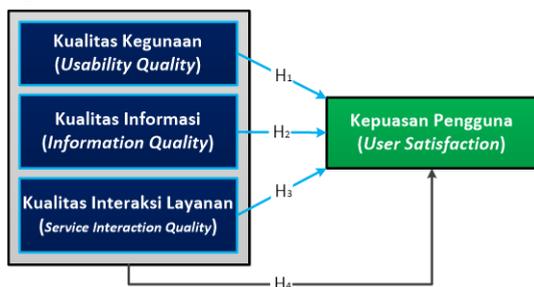
gabungan operator madrasah dan operator kementerian agama.

### Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS.

### Uji Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis seperti Gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Konsep hipotesis penelitian

Berdasarkan Gambar 3, ada 4 (empat) hipotesis yang akan diuji, yaitu:

1. H<sub>1</sub>: variabel kualitas kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.
2. H<sub>2</sub>: variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.
3. H<sub>3</sub>: variabel kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.
4. H<sub>4</sub>: variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan konsep hipotesis, terdapat 2 (dua) kategori pengujian, yaitu pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan, maka untuk melakukan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Setelah data kuesioner dikumpulkan, selanjutnya dilakukan pengujian validitas terhadap hasil kuesioner. Gambar 4 dibawah ini menunjukkan hasil uji validitas terhadap hasil kuesioner.

No	Item	r Hitung	r Tabel	Status
1	UQ 1	0,688	0,074	Valid
2	UQ 2	0,797	0,074	Valid
3	UQ 3	0,753	0,074	Valid
4	UQ 4	0,799	0,074	Valid
5	UQ 5	0,754	0,074	Valid
6	UQ 6	0,746	0,074	Valid
7	UQ 7	0,784	0,074	Valid
8	UQ 8	0,780	0,074	Valid
9	IQ 1	0,829	0,074	Valid
10	IQ 2	0,831	0,074	Valid
11	IQ 3	0,833	0,074	Valid
12	IQ 4	0,839	0,074	Valid
13	IQ 5	0,827	0,074	Valid
14	IQ 6	0,830	0,074	Valid
15	IQ 7	0,850	0,074	Valid
16	SIQ 1	0,833	0,074	Valid
17	SIQ 2	0,799	0,074	Valid
18	SIQ 3	0,802	0,074	Valid
19	SIQ 4	0,792	0,074	Valid
20	SIQ 5	0,802	0,074	Valid
21	SIQ 6	0,797	0,074	Valid
22	SIQ 7	0,813	0,074	Valid
23	OVL 1	0,822	0,074	Valid

Gambar 4. Keluaran uji validitas

Berdasarkan Gambar 4, diketahui bahwa semua item pertanyaan dinyatakan **valid**, karena nilai dari  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (Ghozali, 2016).

### Uji Reliabilitas

Setelah semua hasil kuesioner dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui kuesioner reliabel atau tidak. Gambar 5 menunjukkan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,974	,974	23

**Gambar 5.** Keluaran uji reliabilitas

Berdasarkan Gambar 5, diketahui nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,974. Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner **reliabel** karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,974 lebih besar dari 0,70.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik regresi linier berganda. Dengan analisis data terhadap 3 (tiga) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dalam penelitian ini variabel bebas terdiri dari *Usability Quality* (X<sub>1</sub>), *Information Quality* (X<sub>2</sub>), dan *Service Interaction Quality* (X<sub>3</sub>), sedangkan variabel terikat adalah *Overall Impression/User Satisfaction* (Y). Gambar 6 menunjukkan hasil keluaran dari regresi linier berganda pada penelitian ini.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,001	,112		-,008	,994
X1	,258	,066	,203	3,890	,000
X2	,293	,074	,255	3,977	,000
X3	,451	,070	,387	6,407	,000

**Gambar 6.** Keluaran analisis regresi linier berganda

Keluaran pada Gambar 6 menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,001 + 0,258X_1 + 0,293X_2 + 0,451X_3$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -0,001 adalah saat nilai pada X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub> bernilai 0 (nol).

- Koefisien regresi pada X<sub>1</sub> sebesar 0,258 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel X<sub>1</sub>, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,258.
- Koefisien regresi pada X<sub>2</sub> sebesar 0,293 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel X<sub>2</sub>, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,293.
- Koefisien regresi pada X<sub>3</sub> sebesar 0,451 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel X<sub>3</sub>, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,451.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pengguna dengan mengetahui koefisien determinasi yang ditunjukkan Gambar 7.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805 <sup>a</sup>	,648	,646	,35079

a. Predictors: (Constant), X<sub>3</sub>, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>

**Gambar 7.** Koefisien determinasi

Berdasarkan Gambar 7, dapat dijelaskan bahwa nilai R atau nilai korelasi dari hasil penelitian ini sebesar 0,805. Dan nilai R *square* atau koefisien determinasi sebesar 0,648 atau 64,8% yang mengartikan bahwa 3 (tiga) variabel bebas X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> mampu menjelaskan variabel terikat Y sebesar 64,8%, dan sisanya sebesar 35,2% dijelaskan oleh variabel lainnya diluar *WebQual 4.0* penelitian ini.

**Uji Hipotesis**

Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini, ada 2 (dua) pengujian, yaitu pengujian pengaruh variabel bebas secara sendiri/parsial terhadap variabel terikat, dan pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama/simultan terhadap variabel terikat.

**Uji t**

Untuk menguji hipotesis yang mencari ada atau tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial, bernilai positif dan signifikan menggunakan uji t dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi. Gambar 8 adalah keluaran dari uji t pada penelitian ini.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.001	.112		-.008	.994
	X1	.258	.066	.203	3,890	.000
	X2	.293	.074	.255	3,977	.000
	X3	.451	.070	.387	6,407	.000

**Gambar 8.** Keluaran uji t

1. Hipotesis 1 ( $H_1$ )

Dari hasil pengujian pada Gambar 8, diperoleh untuk variabel  $X_1$  (*Usability Quality*) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,890$  dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima karena nilai  $t_{hitung} 3,890 > t_{tabel} 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel  $X_1$  (*Usability Quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*User Satisfaction*).

2. Hipotesis 2 ( $H_2$ )

Dari hasil pengujian pada Gambar 8, diperoleh untuk variabel  $X_2$  (*Information Quality*) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,977$  dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima karena nilai  $t_{hitung} 3,977 > t_{tabel} 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel  $X_2$  (*Information Quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*User Satisfaction*).

3. Hipotesis 3 ( $H_3$ )

Dari hasil pengujian pada Gambar 8, diperoleh untuk variabel  $X_3$  (*Service Interaction Quality*) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 6,407$  dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima karena nilai  $t_{hitung} 6,407 > t_{tabel} 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan

bahwa variabel  $X_3$  (*Service Interaction Quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (*User Satisfaction*).

**Uji F**

Untuk menguji hipotesis yang mencari ada atau tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan, bernilai positif dan signifikan menggunakan uji F (ANOVA) dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dan nilai signifikansi. Gambar 9 adalah keluaran dari uji F pada penelitian ini.

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112,429	3	37,476	304,561	.000 <sup>b</sup>
	Residual	61,033	496	.123		
	Total	173,462	499			

a. Dependent Variable: Y  
 b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Gambar 9.** Keluaran uji F

4. Hipotesis 4 ( $H_4$ )

Dari hasil pengujian pada Gambar 9, diperoleh nilai  $F_{hitung} = 304,561$  dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima karena nilai  $F_{hitung} 304,561 > F_{tabel} 2,623$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui seluruh koefisien regresi linier berganda bernilai positif, dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel  $X_3$  atau dimensi kualitas interaksi layanan dengan nilai 0,451 dan variabel terkecil pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah variabel  $X_1$  atau dimensi kualitas kegunaan.

Koefisien determinasi pada penelitian ini bernilai 64,8% yang mengartikan bahwa seluruh variabel *WebQual 4.0* mampu mempengaruhi kepuasan pengguna *website* SIMSARPRAS sebesar 64,8%, dan sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar *WebQual 4.0* pada penelitian ini.

Sedangkan koefisien korelasi pada penelitian ini bernilai 0,805 yang mengartikan bahwa hubungan antara variabel *WebQual 4.0* pada penelitian ini terhadap kepuasan pengguna sangat kuat, karena nilai korelasi berada di range 0,80–1000 (Arifin, 2017).

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima, baik hubungan secara parsial ataupun simultan. Hipotesis H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub> dan H<sub>4</sub> diterima dengan pengujian menggunakan uji t dan uji F pada hasil kuesioner penelitian.

Pada hasil penelitian terdahulu melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi *online* menggunakan kerangka PIECES dengan 6 (enam) variabel, yaitu *Performance*, *Information and Data*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Berdasarkan hasil analisis dengan interpretasi dari Diagram Kartesius menunjukkan bahwa *Information and Data*, *Control and Security* dan *Performance* pengguna belum merasa puas namun dianggap penting, variabel *Economics* dan *Service* pengguna belum merasa puas dan dianggap tidak penting, hanya variabel *efficiency* pengguna merasakan kepuasan terhadap sistem informasi yang diteliti. Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan kuesioner dengan metode analisis kerangka kerja PIECES diperoleh hasil *Performance* dengan nilai 3,9, *Information and Data* dengan nilai 3,86, *Economics* dengan nilai 3,80, *Control and Security* dengan nilai 3,85, *Efficiency* dengan nilai 4,14, dan *Service* dengan nilai 3,89. Dengan hasil tersebut, maka sistem informasi *online* yang diteliti sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan dianggap penting dalam penerapannya. Hasil dari penelitian terdahulu ini memiliki perbedaan dari segi metode kuesioner dan analisis data dengan penelitian ini. Pada penelitian terdahulu menggunakan kerangka PIECES dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), sedangkan penelitian ini menggunakan *WebQual 4.0* dan analisis regresi linier berganda. Penelitian terdahulu berdasarkan

hasil uji IPA dengan interpretasi diagram kartesius menunjukkan bahwa hanya variabel *Efficiency* yang memberikan kepuasan kepada pengguna karena tingkat harapan dan kinerja yang tinggi, sedangkan variabel lainnya memberikan hasil pengguna merasa kurang puas. Pada penelitian ini, semua variabel yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan memberikan kepuasan kepada pengguna dengan nilai korelasi 0,805 yang berarti hubungannya sangat kuat terhadap kepuasan pengguna dan nilai koefisien determinasi sebesar 64,8% yang mengartikan bahwa kualitas *website* SIMSARPRAS berkualitas baik.

## KESIMPULAN

Kualitas *website* SIMSARPRAS berstatus baik, dengan perolehan nilai koefisien determinasi sebesar 64,8%, dan hubungan korelasi antara dimensi *WebQual 4.0* dengan kepuasan pengguna sangat kuat.

Hasil analisis regresi linier berganda antara variabel bebas terhadap variabel terikat, diketahui bahwa semua nilai koefisien regresi bernilai positif, sehingga disimpulkan semua dimensi *WebQual 4.0* pada penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Seluruh dimensi *WebQual 4.0* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan secara simultan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, J. (2017). *SPSS v.24 untuk Penelitian dan Skripsi* (1<sup>st</sup> éd.). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. Jakarta.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of

- the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5-6), 297-309.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government And Its Application In Local Government. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151-164.
- Djahir, Y., & Pratita, D. (2014). *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen. Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Dasar Sistem*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Madrasah, S. D. S. dan P. (2018). *Buku Panduan SIMSARPRAS Untuk Madrasah*. Jakarta.
- Madrasah, S. D. S. dan P. (2018b). Jumlah Pengajuan Proposal Bantuan. <http://sarprasmadrasah.kemenag.go.id/>. Online.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., & Bahtiar, A. S. (2018). E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37-53.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Setneg. (2003). Jakarta.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 3(2), 88-94.