

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* DISDUKCAPIL KABUPATEN SEMARANG DIUKUR MENGUNAKAN INSTRUMEN *WEBQUAL 4.0*

Andree Eka Putra <sup>1\*</sup>, Yessica Nataliani <sup>2</sup>.

<sup>1\*,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Kota Salatiga, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

*Email:* 682018147@student.uksw.edu <sup>1\*</sup>, yessica.nataliani@uksw.edu <sup>2</sup>

### Histori Artikel:

*Dikirim* 29 Mei 2023; *Diterima dalam bentuk revisi* 15 Juni 2023; *Diterima* 1 Juli 2023; *Diterbitkan* 10 September 2023. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

### Abstrak

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil bertugas menyelenggarakan dan mempublikasikan segala hal yang berhubungan dengan kependudukan. Adanya sistem informasi pelayanan merupakan cara yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang untuk menerapkan e-government, yaitu melalui website <http://dukcapil.semarangkab.go.id>. Untuk memaksimalkan penggunaan situs web, pengujian diperlukan untuk melihat kepuasan pengguna situs web dengan memanfaatkan Webqual 4.0 sebagai instrumen penilaian kualitas website. Penelitian ini bertujuan mendapatkan gambaran pengaruh/dampak tiga dimensi kualitas situs web, yaitu kegunaan, informasi, dan interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan 60 data yang diuji dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas kegunaan dan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu dari penelitian didapatkan bahwa ketiga dimensi kualitas website secara bersama-sama tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Ketiga dimensi kualitas website berpengaruh sebesar 39,2% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 60,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

**Kata Kunci:** Webqual; Website; Kepuasan Pengguna; Disdukcapil.

### Abstract

The Department of Population and Civil Registration organizes and publishes all matters relating to population. The existence of a service information system is a method used by Disdukcapil Semarang Regency to implement e-government, namely through the website <http://dukcapil.semarangkab.go.id>. Testing is needed for website user satisfaction using Webqual 4.0 as a website quality assessment instrument. The goal of this study is to get an overview of the influence/impact of the three website quality dimensions: usability, information, and service interaction qualities on user satisfaction. This study used 60 data tested by validity, reliability, multiple linear regression, t-test, and F-test. The results showed that the usability and information qualities affects user satisfaction, but the service interaction quality does not. In addition, the research found that the three dimensions of website quality together did not affect user satisfaction. They affect 39.2% of user satisfaction, while other factors outside the variables studied influence the other 60.8%.

**Keyword:** Webqual; Website; User Satisfaction; Disdukcapil.

## 1. Pendahuluan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah dinas yang berwenang dalam penyelenggaraan dan publikasi dokumen tentang kependudukan. Dokumen kependudukan meliputi pencatatan sipil, pendataan penduduk, pengelolaan informasi tentang manajemen kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya bagi pelayanan umum. Berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, Disdukcapil Kabupaten Semarang bertanggung jawab atas pengelolaan urusan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Semarang, di samping tanggung jawab lain yang dilimpahkan bupati sesuai dengan ruang lingkup tanggung jawabnya [1].

Saat ini suatu organisasi atau lembaga yang mampu memanfaatkan sistem informasi secara efektif dapat bertumbuh pesat karena dapat mengolah informasi dengan tepat, cepat dan akurat, selain memberikan layanan yang efisien [2]. Bagi institusi, sebuah situs web melayani sejumlah tujuan untuk sebuah organisasi, termasuk periklanan, tampilan informasi, dan layanan online kepada publik [3]. Karena mempresentasikan sebuah institusi di dunia digital, maka situs web yang berkualitas sangatlah penting [4], termasuk Disdukcapil di Kabupaten Semarang.

Pemerintah telah menetapkan kebijakan untuk menggunakan *information technology* dalam rangka *e-government* terintegrasi. Amanat Presiden No. 3 tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*” dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 57 tahun 2003 tentang “Pedoman Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *e-Government*”, *information technology* direncanakan sebagai wadah kerjasama dalam otoritas publik dengan daerah sehingga daerah setempat menjadi komponen penting dari kerja *e-Government*. Jika masyarakat ikut mengadopsi atau memanfaatkan maka proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat berjalan lancar [5]. Penggunaan teknologi informasi membuat layanan *online* lebih berkualitas dan lebih mudah diakses. Sistem informasi pelayanan merupakan cara yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang dalam menerapkan *e-government*. Sistem informasi pelayanan pada situs web berfungsi memberikan informasi dan pelayanan kepada warga Kabupaten Semarang.

Untuk memaksimalkan penggunaan, pengujian sistem diperlukan untuk mendapatkan hasil maksimal dari sebuah situs web [6]. Pengujian sistem diperlukan untuk membuktikan bahwa sistem yang dikenakan pengguna berjalan sesuai dengan yang diinginkan [7]. Mengingat pentingnya pengukuran kualitas situs web, maka pengujian ini diperlukan untuk menentukan kepuasan pengguna. Oleh karenanya evaluasi terhadap kualitas situs web sangat penting. Metode Webqual merupakan pilihan yang baik untuk mengukur sebuah situs web menggunakan tiga dimensi kualitas Webqual yaitu kualitas kegunaan, informasi, dan layanan interaksi, serta menggunakan tanggapan akhir berlandaskan kepuasan pengguna [8].

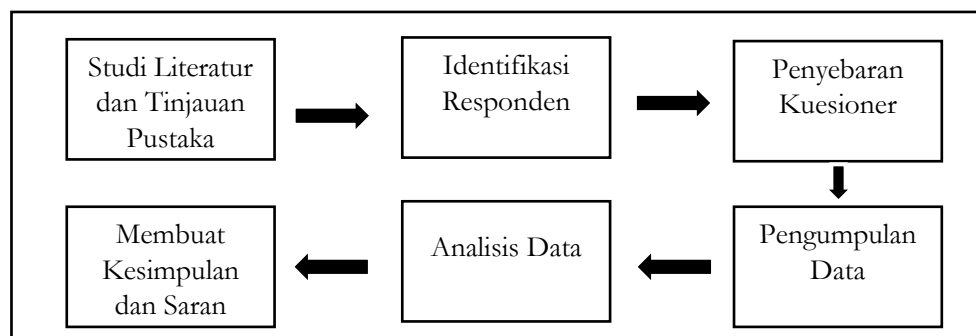
Berdasarkan penelitian sebelumnya dari Pamungkas, *dkk* pada tahun 2019 pada evaluasi kualitas situs web sistem informasi akademik di Universitas PGRI dengan Webqual 4.0 didapatkan bahwa variabel yang mempunyai pengaruh terbesar pada *usability quality* adalah kualitas informasi, sedangkan variabel kegunaan memiliki pengaruh paling kecil [9]. Penelitian lain dilakukan oleh Zakiyyah pada tahun 2019 tentang evaluasi kualitas sistem informasi akademik dengan Webqual 4.0. Dari penelitian tersebut didapatkan bahwa pada fasilitas *website* SIA hanya kualitas interaksi layanan yang berpengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna, sisanya tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna [10].

Penelitian dari Warjiyono, *dkk*. mengukur kualitas situs web pemerintah menggunakan Webqual 4.0 didapatkan bahwa dari 122 responden, dimensi kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan berpengaruh positif dan signifikan [11]. Penelitian lain dilakukan oleh Firdaus, *dkk*. pada tahun 2019 tentang kepuasan pengguna website pada Pusat Bahasa Universitas Mulawarman dengan metode Webqual 4.0. Dari analisis didapat ketiga variabel yakni kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) berpengaruh pada kepuasan pengguna. Persentase dari ketiga variabel yaitu 64,2% dan 35,8% dipengaruhi variabel yang tidak diteliti [12]. Penelitian dari Pratama pada tahun 2018 mengukur kualitas situs web Universitas Telkom untuk memperoleh populasi berdasarkan pendapat pemakai, didapat tiga dimensi berpengaruh kepada kepuasan pelanggan dengan metode Webqual 4.0 [13].

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna situs web <http://dukcapil.semarangkab.go.id> dengan Webqual 4.0 sebagai instrumen pengukuran kualitas situs web. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan survei untuk mengumpulkan data primer dengan membagikan kuesioner kepada warga Kabupaten Semarang. Selain itu, aplikasi IBM SPSS digunakan untuk mengolah data hasil kuesioner. Objek penelitian ini adalah situs Pemerintah Kabupaten Semarang khususnya <http://dukcapil.semarangkab.go.id> yang akan diteliti kualitasnya dengan strategi Webqual 4.0. Webqual merupakan sebuah teknik untuk mengevaluasi kualitas sebuah situs web berdasarkan umpan balik pengguna [14]. Webqual menggunakan instrumen tiga dimensi untuk mengukur kualitas situs web yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Tahapan penelitian kepuasan pengguna <http://dukcapil.semarangkab.go.id> ini menggunakan tahapan seperti pada Gambar 1 dan dapat dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

- 1) Studi literatur dan tinjauan pustaka, yang bertujuan mengadakan studi literatur dari beberapa bahan kajian pustaka yang berhubungan dengan instrumen Webqual 4.0.
- 2) Identifikasi responden. Responden yang diteliti dalam penelitian ini ialah masyarakat yang pernah menggunakan *website* <http://dukcapil.semarangkab.go.id> di Kabupaten Semarang.
- 3) Penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*. Sejumlah 23 pertanyaan dibuat menurut metode Webqual 4.0 lalu disebarakan kepada responden.
- 4) Pengolahan data. Setelah penyebaran kuesioner, data yang telah terkumpul dikonversi menjadi *file Excel*.
- 5) Analisis data. Data yang telah dikonversi akan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji-t, dan uji-F.
- 6) Membuat kesimpulan dan saran.

Analisis kuantitatif dapat diterjemahkan menjadi metode penelitian untuk mengkaji komunitas dan sampel terpilih yang dilakukan dengan acak. Instrumen yang digunakan saat pengumpulan data bersifat kuantitatif dengan maksud untuk membuktikan hipotesis yang sudah ditentukan. Untuk menguji sejumlah hipotesis, survei dapat dilakukan dengan metode kuantitatif untuk mengumpulkan data tentang pendapat, perilaku, dan keyakinan baik dari masa lalu maupun masa kini. Penyebaran kuesioner dengan *random sampling* dilakukan untuk mengumpulkan data primer [15].

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas *website* Disdukcapil dari respon pengguna situs web menggunakan instrumen dari Webqual. Instrumen ini dipakai untuk menilai kualitas situs web

berdasar respon dari pengguna akhir situs web [16]. Instrumen penelitian digunakan untuk menemukan hasil kualitas situs web berdasarkan empat kategori, seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator
Kualitas Kegunaan ( <i>Usability Quality</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa situs web ini mudah dipelajari untuk dioperasikan.</li> <li>2. Interaksi saya dengan situs web ini jelas dan dapat dimengerti.</li> <li>3. Saya merasa situs web ini mudah dinavigasi.</li> <li>4. Saya merasa situs web ini mudah digunakan.</li> <li>5. Situs web ini memiliki tampilan menarik.</li> <li>6. Desain sesuai dengan bidang organisasi situs web.</li> <li>7. Situs web ini memberikan tata letak informasi yang tepat.</li> <li>8. Situs web ini menambah pengetahuan saya.</li> </ol>
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Menyajikan informasi yang akurat.</li> <li>10. Menyajikan informasi yang dapat dipercaya.</li> <li>11. Menyajikan informasi tepat waktu.</li> <li>12. Menyajikan informasi yang relevan.</li> <li>13. Menyajikan informasi yang mudah dipahami.</li> <li>14. Menyajikan informasi yang detail.</li> <li>15. Menyajikan informasi dengan format yang sesuai.</li> </ol>
Kualitas Interaksi Layanan ( <i>Service Interaction Quality</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Memiliki reputasi yang baik.</li> <li>17. Adanya rasa aman ketika bertransaksi.</li> <li>18. Adanya rasa aman ketika memberikan informasi pribadi.</li> <li>19. Memberikan rasa personalisasi.</li> <li>20. Memberikan rasa kebersamaan.</li> <li>21. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.</li> <li>22. Memberikan keyakinan atas informasi yang disediakan.</li> </ol>
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>23. Kualitas <i>website</i> secara umum sudah baik.</li> </ol>

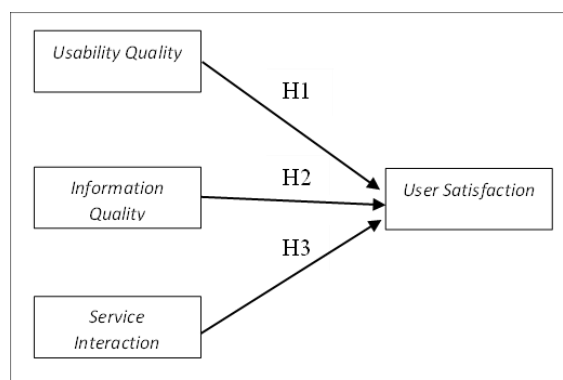
Gambar 2 adalah bentuk perumusan hipotesis untuk diuji. Hipotesis yang akan diujikan ada empat yaitu:

H1: Kualitas kegunaan (KG) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web.

H2: Kualitas informasi (KIF) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web.

H3: Kualitas layanan interaksi (KIN) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web.

H4: Kualitas kegunaan (KG), kualitas informasi (KIF), dan kualitas layanan interaksi (KIN) secara bersama-sama berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web.



Gambar 2. Bentuk Penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini diikuti oleh 63 orang yang seluruhnya telah atau pernah menggunakan situs web <http://sipendukonline.semarangkab.go.id>. Kuesioner diterima dan dirangkul berdasarkan hasil pengumpulan data. Setelah itu dilakukan *clearing* sampel data untuk mendapatkan kembali data kuesioner yang telah terisi sempurna. Proses *clearing* diketahui bahwa diperlukan 60 orang untuk diambil sampelnya. Pertanyaan pada kuesioner didasarkan pada skala satu sampai lima, dengan tingkat preferensi setiap jawaban satu sampai lima berikut: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1).

#### 1) Profil responden

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa pengguna <http://dukcapil.semarangkab.go.id> menjadi responden penelitian, dan tanggapan mereka digunakan sebagai data penelitian dalam proses pengisian kuesioner *online* untuk mengumpulkan data menggunakan data primer. Tahap pengumpulan data dimulai pada Januari 2023, dan diketahui bahwa karakteristik responden penelitian menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak 33,3% daripada responden laki-laki (66,7%).

Tabel 2. Profil Responden

Variabel	Jumlah Responden	Persentase
Pernah mengoperasikan web <a href="http://dukcapil.semarangkab.go.id">http://dukcapil.semarangkab.go.id</a>	60	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	66,7%
	Perempuan	33,3%

#### 2) Pengujian validitas

Uji validitas berguna untuk mengevaluasi ketepatan kesimpulan dan inferensi yang diambil dari hasil uji yang dapat dibandingkan dengan fakta yang diketahui [17]. Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ , maka indikator dikatakan tidak valid dan jika nilai  $r_{hitung}$  lebih dari  $r_{tabel}$ , maka indikator dikatakan valid [18]. Untuk menentukan  $r_{tabel}$  digunakan uji dua arah menggunakan derajat 5%, yaitu 0,254. Berdasar Tabel 3, terlihat semua variabel memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal ini berarti seluruh item dalam kuesioner dikatakan valid dan dapat dijadikan untuk media penghimpun data.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Signifikansi
Kualitas Kegunaan (KG)	KG1	0,829	0,000
	KG2	0,613	0,000
	KG3	0,716	0,000
	KG4	0,707	0,000
	KG5	0,642	0,000
	KG6	0,783	0,000
	KG7	0,707	0,000
	KG8	0,800	0,000
Kualitas Informasi (KIF)	KIF1	0,806	0,000
	KIF2	0,764	0,000
	KIF3	0,823	0,000
	KIF4	0,753	0,000
	KIF5	0,777	0,000
	KIF6	0,839	0,000
	KIF7	0,734	0,000

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Signifikasi
Kualitas Interaksi Layanan (KIN)	KIN1	0,650	0,000
	KIN2	0,804	0,000
	KIN3	0,727	0,000
	KIN4	0,782	0,000
	KIN5	0,818	0,000
	KIN6	0,759	0,000
	KIN7	0,762	0,000
Kepuasan Pengguna (KO)	KO	1,000	0,000

3) Pengujian reliabilitas

Pada uji reliabilitas digunakan teori dasar berdasarkan data dari kuesioner. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari  $r_{tabel}$ , maka dikatakan reliabel. Berdasarkan Tabel 4, uji reliabilitas menentukan skor variabel dari data penelitian. Nilai *reliability statistic* berdasarkan *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel lebih besar dari 0,254. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian reliabel atau memenuhi persyaratan untuk kualitas data yang baik untuk dilanjutkan ke tahap penelitian seterusnya.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
KG	0,867
KIF	0,895
KIN	0,877
KO	1,000

4) Regresi Linier Berganda

Regresi diterapkan untuk menilai dampak dari suatu variabel independen pada variabel dependen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan apakah ada hubungan positif atau negatif variabel independen dan variabel dependen, serta meramalkan nilai variabel dependen jika terjadi perubahan nilai angka variabel independen.

Tabel 5. Model Regresi Linier

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error.	Beta		
(Constant)	1.106	.514		2.151	.036
Kualitas Kegunaan (KG)	.025	.030	.163	.839	.405
Kualitas Informasi (KIF)	-.022	.032	-.143	-.691	.492
Kualitas Interaksi Layanan (KIN)	.098	.031	.607	3.185	.002

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi yang didapat adalah:  $KO = 1,106 + 0,025 KG - 0,022 KIF + 0,098 KIN$ . Nilai KO sebesar 1,106 jika nilai KG, KIF, dan KIN bernilai 0. Setiap perubahan pada kualitas kegunaan (X1) akan mengubah 0,025 kepuasan pengguna (Y). Setiap perubahan pada kualitas informasi (X2) akan mengubah -0,022 kepuasan pengguna (Y). Setiap perubahan pada kualitas interaksi layanan (X3) akan mengubah 0,098 kepuasan pengguna (Y).

5) Uji t

Uji t bermaksud menganalisis apakah variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh pada variabel dependen (Y). Tabel 5 menunjukkan hasil uji t.

a) Pengujian hipotesis pertama (H1): Kualitas kegunaan (KG) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web.

Menurut hasil dari penelitian, didapatkan bahwa nilai Sig. untuk dampak kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,405 (lebih besar dari 0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  (0,839) lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (2,003), sehingga dapat diartikan bahwa H1 diterima yang berarti kualitas kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- b) Pengujian hipotesis kedua (H2): Kualitas informasi (KIF) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web.

Menurut hasil dari penelitian, didapatkan bahwa nilai Sig. untuk dampak kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,492 (lebih besar dari 0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  (-0,691) lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (2,003), sehingga dapat diartikan bahwa H2 diterima yang berarti kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- c) Pengujian hipotesis ketiga (H3): Kualitas layanan interaksi (KIN) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web.

Menurut hasil dari penelitian, didapati bahwa nilai Sig. untuk dampak kualitas layanan interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,002 (lebih kecil dari 0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  (3,185) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,003), sehingga dapat diartikan bahwa H3 ditolak yang berarti kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- 6) Uji F

Untuk menguji hipotesis H4: Kualitas kegunaan (KG), kualitas informasi (KIF), dan kualitas layanan interaksi (KIN) secara bersama-sama berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (KO) situs web, dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dan nilai signifikansi [19]. Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai Sig. adalah 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis diterima dimana kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Selain itu didapatkan nilai  $F_{hitung}$  adalah 12,059 dan  $F_{tabel}$  2,54. Dikarenakan nilai  $F_{hitung}$  lebih dari  $F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak atau kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12.455	3	4.152	12.059	.000 <sup>b</sup>
Residual	19.279	56	.344		
Total	31.733	59			

- 7) Koefisien Determinasi (*R.Square*)

Tabel 7 menerangkan hubungan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan. Berdasar Tabel 7 didapatkan nilai *R.Square* sebesar 0.392. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara Bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pengguna sebesar 39,2%. 60,8% sisanya kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji pada penelitian ini.

Tabel 7. Model Summary

Model	R	R.Square.	Adjusted R.Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 <sup>a</sup>	.392	.360	.58674

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis pengukuran kualitas *website* <http://dukcapil.semarangkab.go.id> menggunakan instrumen Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna disimpulkan bahwa kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kualitas interaksi layanan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu dari penelitian didapatkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi, kualitas kegunaan, dan kualitas layanan interaksi berpengaruh sebesar 39,2% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 60,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

## 5. Daftar Pustaka

- [1] Hardian, B. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019. 2020.
- [2] Pamungkas, R. (2017). Perancangan sistem informasi pembayaran administrasi SMK Negeri 1 Jiwon. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 129-136. DOI: 10.29407/intensif.v1i2.799.
- [3] Utami, I. S., & Setiadi, H. (2021, March). Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA)(Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1842, No. 1, p. 012003). IOP Publishing. DOI: 10.1088/1742-6596/1842/1/012003.
- [4] Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on WebQual approach (study case: XYZ University). *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(3), 792-798. DOI: 10.18517/ijaseit.7.3.1748.
- [5] Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10-17. DOI: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [6] Nugraha, R. A., Andriyanto, D., Riana, D., & Khasanah, S. N. (2020, November). Analysis of Factors Affecting Quality of corona. jatengprov. go. id Website Towards User Satisfaction using Webqual 4.0 Method. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1641, No. 1, p. 012066). IOP Publishing. DOI: 10.1088/1742-6596/1641/1/012066.
- [7] Hidayat, T., & Muttaqin, M. (2018). Pengujian sistem informasi pendaftaran dan pembayaran wisuda online menggunakan black box testing dengan metode equivalence partitioning dan boundary value analysis. *Jutis (Jurnal Teknik Informatika)*, 6(1), 25-29. DOI: 10.33592/jutis.Vol6.Iss1.38.
- [8] Silviana, M. (2019, November). Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using WebQual 4.0 Method. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1361, No. 1, p. 012084). IOP Publishing. DOI: 10.1088/1742-6596/1361/1/012084.

- [9] Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22-31. DOI: 10.29407/intensif.v3i1.12137.
- [10] Zakiyyah, A. M. (2019). Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JUSTINDO (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Indonesia)*, 4(1), 1-6. DOI: 10.32528/justindo.v4i1.2416.
- [11] Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, 5(2), 139. DOI: 10.25126/jtiik.201852666.
- [12] Firdaus, M. B., Puspitasari, N., Budiman, E., Widians, J. A., & Bayti, N. (2019, September). Analysis of the effect of quality mulawarman university language center websites on user satisfaction using the webqual 4.0 method. In *2019 2nd International Conference on Applied Information Technology and Innovation (ICAITI)* (pp. 126-132). IEEE. DOI: 10.1109/ICAITI48442.2019.8982143.
- [13] Kurniawan, A. P. (2018). Pengukuran Kualitas Website Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0. In *Conference on Electrical Engineering, Telematics, Industrial technology, and Creative Media (CENTIVE)* (pp. 01-05).
- [14] Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). DOI: 10.24246/aiti.v16i1.49-64.
- [15] S. Sugiyono, (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – MPKK*, 2nd ed. Bandung: Alfabeta.
- [16] Ihsan, A. A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *KEUNIS*, 10(2), 29-40. DOI: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [17] Siregar, T., & Kurniawati, I. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website Lppm Universitas Kristen Indonesia Menggunakan Teknik Pengukuran Webqual 4.0. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 7(1), 88-96. DOI: 10.26798/jiko.v7i1.718.
- [18] Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro dan Telekomunikasi Terapan (e-Journal)*, 4(1), 477-477. DOI: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [19] Septa, F., & Umar, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0: Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 127-135.