

Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi

A.Asmara Putra¹, Sri Muryani^{2*}

^{1,2} Universitas Nusa Mandiri

e-mail: ¹andiasmaraputra12@gmail.com, ²sri.smy@nusamandiri.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
31-07-2023	11-10-2023	01-12-2023

Abstrak - Dinas Sosial Kota Bekasi membutuhkan *website* yang berkualitas untuk melakukan penyampain sebuah informasi serta layanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang termasuk dalam wilayah kerja Dinas Sosial Kota Bekasi. Melakukan sebuah evaluasi merupakan hal sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas *website*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna saat mengakses *website* Dinas Sosial Kota Bekasi. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi dalam pengembangan untuk peningkatan kualitas *website*. Pada penelitian ini sampel yang penulis gunakan sebanyak 280 responden dari total 935 populasi pada bulan Mei 2023 dalam menentukan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus slovin. Metode penelitian menggunakan webqual 4.0 adapun variabel yang independen terdiri dari 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta 1 variabel dependen yaitu *user satisfaction*. Hasil perolehan uji F yang terdiri dari 3 variabel independen diperoleh hasil secara secara simultan memberikan pengaruh kepada variabel dependen. Berdasarkan hasil perolehan uji T bisa dilihat bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh tiap-tiap (secara parsial) variabel independen. Perolehan dari hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian ini maka diberikan rekomendasi dari webqual dengan adanya tiga variabel independen. Rekomendasi penelitian terdapat pada indikator X1.6 perbaikan pada tampilan desain, indikator X2.1 perbaikan pada situs *website* agar memberikan tingkat kedetailan informasi yang tinggi, indikator X3.3 memberikan keyakinan pengguna agar memiliki rasa aman terhadap data pribadi yang diberikan pada saat mengakses *website*. Dengan rekomendasi tersebut di harapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola *website* Dinas Sosial Kota Bekasi.

Kata kunci: Webqual, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna

Abstract - The Bekasi City Social Service needs a quality website to deliver information and services that can be accessed by all communities within the working area of the Bekasi City Social Service. Carrying out an evaluation is very necessary in improving the quality of the website. This research aims to measure user perceptions when accessing the Bekasi City Social Service website. It is hoped that the results of this research can provide recommendations for development to improve website quality. In this study, the sample that the author used was 280 respondents from a total population of 935 in May 2023. In determining the sample size, it was calculated based on the Slovin formula. The research method uses webqual 4.0. The independent variables consist of 3 variables, namely *usability*, *information quality*, and *service interaction quality* and 1 dependent variable, namely *user satisfaction*. The results obtained from the F test consisting of 3 independent variables were obtained by simultaneously giving influence to the dependent variable. Based on the results of the T test, it can be seen that the dependent variable is influenced by each (partially) independent variable. Based on the results of the tests carried out in this research, recommendations from WebQual are given based on three independent variables. Research recommendations include indicator X1.6 for improvements to the design display, indicator It is hoped that these recommendations can be used as material for consideration by the management of the Bekasi City Social Service website.

Keywords : Webqual, Website Quality, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah bidang teknologi dalam perkembangannya begitu masif. Berbagai manfaat inovasi data, khususnya web, banyak diterapkan dalam kehidupan manusia, tidak terkecuali untuk bidang pemerintahan. Pemerintah Indonesia telah membuat strategi untuk menggunakan TIK, mulai dari tingkat integral hingga lokal (Dalimunthe et al., 2019).

Website adalah salah satu media yang dapat digunakan melalui internet sehingga pengguna dapat mengakses berbagai macam data dimanapun dan kapanpun selama terhubung dengan Internet. Sampai sekarang, hampir semua organisasi pemerintah/swasta menggunakan situs web sebagai jenis administrasi data. Situs web perusahaan atau organisasi memainkan peran penting di semua bidang.

Pekerjaan atau aktivitas dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah berkat teknologi informasi. Selain bekerja sama dan mempercepat siklus kerja, penggunaan *website* di dalam suatu organisasi juga dapat meningkatkan citra dan status suatu kantor atau organisasi. Di berbagai bidang, banyak infrastruktur TI telah dibangun dan dikembangkan. Dalam pengembangan *website* Dinas Sosial Kota Bekasi tentu memiliki beragam persoalan diantaranya update data belum terupdate otomatis hal ini menyebabkan terdapat masyarakat yang belum terdaftar pada *website*, selanjutnya selama proses pembuatan surat rekomendasi (LKM) di *website*, kinerja *website* tidak maksimal dikarenakan seringnya perbaikan atau halaman tidak dapat diakses, sehingga dapat menghambat proses pembuatan surat rekomendasi, akses masuk pada *website* yang lumayan sulit, hal ini disebabkan perubahan password secara berkala oleh Dinas Kesehatan (Naufal Abdullah, 2022a). Kondisi *website* yang masih memiliki banyak keluhan pengguna menggugah minat peneliti untuk melakukan penelitian terhadap *website* Dinas Sosial Kota Bekasi. Memberikan saran dan Evaluasi dimaksudkan oleh peneliti agar dapat mengetahui bagaimana hasil penerapan pada *website* Dinas Sosial Kota Bekasi menggunakan webqual 4.0.

Metode webqual merupakan salah satu metode untuk penilaian kualitas sebuah *website* bersumber pada persepsi pengguna akhir terhadap *website* tersebut. Metode webqual 4.0. telah dikembangkan pada tahun 1998 diawali dari WebQual 1.0 hingga sekarang webqual 4.0 (Naufal Abdullah, 2022a). Webqual disusun berdasarkan tiga area yaitu Kemudahan penggunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information quality*) dan Kualitas layanan interaksi (*Service interaction quality*), kemudian di tambahkan 1 variabel dependen yaitu Kepuasan pengguna (Naufal Abdullah, 2022b).

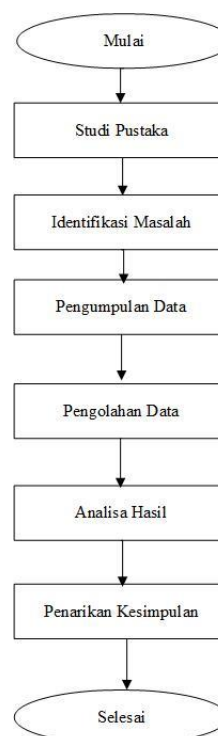
Penelitian kualitas *website* Dinas Sosial Kota Bekasi dengan tema penggunaan metode webqual 4.0 untuk menganalisa kualitas *website* Dinas Sosial

Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan agar mendapatkan penilaian tentang kualitas *website*. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini dijadikan sebuah rekomendasi untuk bahan pertimbangan dalam pengembangan *website* jika diperlukan oleh Pihak pengelola *website* Dinas Sosial Kota.

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tahap Penelitian

Berikut ini secara general tahapan yang dilaksanakan didalam penelitian ini :



Sumber Gambar : Hasil penelitian (2023)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut penjelasan Diagram Tahapan Penelitian :

1. Studi Pustaka
Mencari dan mengumpulkan informasi berupa jurnal, buku, modul, dan informasi lainnya melalui media yang dapat penulis akses hal ini memperoleh landasan teori yang kuat sebagai pertimbangan untuk memahami hasil analisis data yang di peroleh lengkap dengan Implementasi penggunaan *Website Dinas Sosial Kota Bekasi*, Webqual 4.0.
2. Identifikasi Masalah
Identifikasi masalah pada *website* Dinas Sosial Kota Bekasi dengan melihat latar belakang penelitian ini dan permasalahan yang telah ditemukan di lapangan. Menemukan jawaban dan solusi atas tantangan yang telah diidentifikasi adalah tujuan dari penelitian ini.
3. Pengumpulan Data
Pengumpulan data melalui kuesioner google form yang didalamnya terdapat 4 variabel

yaitu Kualitas pengguna, Kualitas informasi, Kualitas interaksi pelayanan ditambah 1 variabel terikat Kepuasan Pengguna.

4. Pengolahan Data
Penanganan informasi dilakukan terlebih dahulu dengan memberikan kode pada setiap pernyataan, melakukan analisis Statistik Deskriptif, uji Validitas, Realibilitas, Asumsi, dan uji Regresi Linear.
5. Analisis Hasil
Beberapa data dari penelitian ini akan dipaparkan, dimulai dengan data mentah dari responden dan diakhiri dengan data akhir dari analisis hasil penelitian ini, yang akan dipaparkan dengan model statistik deskriptif. Software Exel 2016 dan SPSS 26 digunakan selama penelitian, mulai dari pengujian data hingga analisis hasil.
6. Penarikan Kesimpulan
Tahapan selanjutnya adalah memutuskan hasil berupa saran dan kesimpulan dari penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan, diolah, dan hasil analisis terhadap kualitas *website* Dinas Sosial Kota Bekasi.

2.2. Metode Penelitian

Webqual 4.0 adalah sebuah metodologi dengan tiga variabel bebas digunakan dalam penelitian ini antara lain *Usability*, *Information quality*, *Service interaction quality* dan di tambah dengan 1 variabel terikat *User satisfaction*. Kerangka konseptual untuk pendekatan penelitian ini adalah seperti berikut akan dipaparkan (Aidil & Raka, 2019):
Penjelasan :

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

Y = Kepuasan

a = Konstanta regresi

X₁, X₂, X₃

Penulis menerapkan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil analisis. Keterkaitan antar elemen tersebut, yang akan berdampak pada kepuasan pengguna situs web, mengungkapkan kualitas situs web. Berikut hipotesis penelitian:

Hipotesis 1: Kemudahan Pengguna (*Usability*) berpengaruh signifikan pada variabel terikat.

Hipotesis 2: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan pada variabel terikat.

Hipotesis 3: Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) berpengaruh signifikan pada variabel terikat.

Untuk menemukan ukuran sampel untuk populasi yang diketahui, digunakan rumus Slovin. Sampel penelitian terdiri dari Pegawai Dinas Sosial Kota Bekasi, Masyarakat Kota/Kabupaten Bekasi. Karena tidak semua orang menggunakan *website* Dinas Sosial Kota Bekasi termasuk dalam hal ini, sangat sulit untuk menentukan ukuran populasi. Selain itu, mereka yang tinggal di pedesaan dengan infrastruktur TI yang buruk, anak-anak dan lansia

yang tidak tertarik atau tidak menyadari kemajuan teknologi. diantara faktor tersebut, peneliti memilih menggunakan metode pengambilan sample slovin sebagai dasar untuk memilih sampel.

Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dari total 940 populasi, jumlah populasi penulis dapatkan melalui data pengunjung setiap bulan pada *website* Dinas Sosial Kota Bekasi. Berikut rumus penentuan sampel menggunakan rumus slovin:

Formula Rumus: $n = N (1 + Ne^2) n$

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

Keterangan:

n : Total responden min = 280

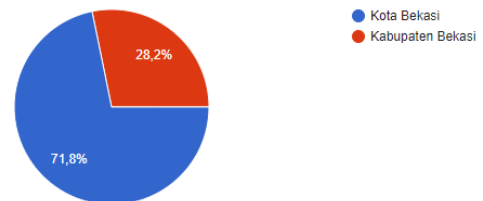
N : Total populasi = 940/Bulan Mei.

e : Tingkat kesalahan = 0,05

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Hasil Jawaban dari sampel yang telah mengisi kuesioner akan dipaparkan berdasarkan hasil tanggapan responden sebagai berikut:



Sumber Gambar: Hasil penelitian (2023)

Gambar 2 Grafik Responden

Pada Gambar 2. digambarkan jumlah mayoritas responden adalah masyarakat Kota Bekasi. Agar mengetahui jumlah responden akan diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Respon Kuesioner

Responden	Jumlah
Masyarakat Kota Bekasi	201
Masyarakat Kabupaten Bekasi	79

Sumber: Hasil penelitian (2023)

Pada penelitian ini responden terdiri dari Pegawai Dinas Sosial Kota Bekasi sebanyak 30 orang, masyarakat umum Kota Bekasi 171 orang dan masyarakat umum Kabupaten Bekasi 79 Orang total keseluruhan responden yang digunakan sebesar 280 responden.

3.1.2. Deskriptif Karakter Responden

Adapun pada riset ini karakteristik responden dikategorikan menjadi beberapa bagian yaitu username, jenis kelamin, usia, pendidikan, tempat tinggal. Berikut peneliti akan memaparkan

karakteristik dari responden berdasarkan kuesioner yang telah diisi:

1. Karakteristik Responden Pada Jenis Kelamin

Tabel 2. Total Reponden Pada Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki laki	175	62,5%
Perempuan	105	37,5%
Total	280	100%

Sumber: Hasil penelitian (2023)

Dari tabel 2 dapat dipahami mayoritas responden laki- laki sebesar 175 responden dengan jumlah persen kurang lebih 62,5%. Adapun jumlah perempuan sebesar 105 responden atau 37,5%.

2. Karakteristik Responden Pada Usia

Tabel 3. Total Reponden Pada Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
<21 tahun	102	36,4%
21-30 tahun	86	30,7%
31-40 tahun	56	20%
41-45 tahun	27	9,6%
>45 tahun	9	3,2%
Jumlah	280	100%

Sumber: Hasil penelitian (2023)

Dari tabel 3 menjelaskan jumlah responden terbanyak, yaitu responden dengan kisaran <20 tahun berjumlah 102 orang atau 36,4% kemudian di lanjut dengan rentan usia 21-30 tahun memiliki jumlah 86 orang dengan jumlah persentase sekitar 30,7%. Pada usia kisaran tersebut, seseorang memiliki tingkat kematangan yang baik terhadap penggunaan Teknologi Informasi. Usia 31-40 tahun berjumlah 56 orang dengan jumlah persentase sekitar 20%. Yang berusia 41-45 tahun berjumlah 27 orang dengan jumlah persentase sekitar 9,6% dan responden berusia >45 tahun berjumlah 9 orang dengan jumlah persentase sekitar 3,2%.

3. Karakteristik Responden Pada Tingkat Pendidikan

Tabel 4. Total Reponden Pada Tingkat Pendidikan

Keterangan	Jumlah	Persentase
SMA/SMK/Setingkat	136	48,6%
D3	45	16,1%
S1	65	23,2%
S2	31	11,1%
S3	3	1,1%
Jumlah	280	100%

Sumber: Hasil penelitian (2023)

Dari tabel 4 menjelaskan bahwa sampel terbanyak yaitu dengan pendidikan SMA/SMK/setingkat sebanyak 136 orang atau 48,6%, sampel dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 45 orang atau 16,1%,

sampel tingkat pendidikan S1 sebanyak 65 orang atau 23,2%, sampel tingkat pendidikan S2 31 orang atau 11,1% dan sampel dengan tingkat pendidikan S3 sebanyak 3 orang atau 1,1%.

4. Karakteristik Responden Pada Tempat Tinggal

Tabel 5. Total Reponden Pada Tempat Tinggal

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kota Bekasi	201	71,8%
Kabupaten Bekasi	79	28,2%
Jumlah	280	100%

Sumber: Hasil penelitian (2023)

Dari tabel 5 menjelaskan responden terbanyak yaitu bertempat tinggal di Kota Bekasi sebanyak 201 orang atau 71,8%, sedangkan responden yang bertempat tinggal di Kabupaten Bekasi 79 orang atau 28,2%.

3.1.3. Hasil Dekriptif Jawaban Responden

Pengkodean diberikan pada setiap pernyataan terlebih dahulu untuk memudahkan pengelompokan dan pemrosesan data. Kode pernyataan dalam penelitian ini akan diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Kode Pernyataan Kuesioner

Variabel	Indikator	Kode
Kegunaan	Kegunaan	X1.1
		X1.2
		X1.3
		X1.4
	Desain	X1.5
		X1.6
		X1.7
		X1.8
Kualitas Informasi	Informasi	X2.1
		X2.2
		X2.3
		X2.4
		X2.5
		X2.6
		X2.7
Kualitas Interaksi Layanan	Kepercayaan	X3.1
		X3.2
		X3.3
	Empati	X3.4
		X3.5
		X3.6
	Kepercayaan	X3.7
Kepuasan Pengguna	Content	Y1.1
	Accurary	Y1.2
	Format	Y1.3
	Easy Of Use	Y1.4
	Timelines	Y1.5

Sumber: Hasil penelitian (2023)

3.1.4. Statistik Dekriptif

Semua data yang telah terkumpul akan disajikan pada riset ini, dan akan diuraikan dalam

bentuk tabel berisi nilai N (Total responden), Mean (Rata-rata), Median (Angka tengah Q2), Mode (Angka paling banyak muncul) Std Deviation Std (Keragaman Data), Range (Selisih Maks-Min), Minimum (Nilai terkecil), Maximum (Nilai terbesar). Data mengenai statistik deksriptif dalam riset ini akan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil presentase jawaban responden

Nama Variabel	sum	Total Skor	Nilai %	Persentase
X1.1	1.111	1.400	100%	79,36%
X1.2	1.112	1.400	100%	79,43%
X1.3	1.072	1.400	100%	76,57%
X1.4	1.074	1.400	100%	76,71%
X1.5	1.085	1.400	100%	77,50%
X1.6	1.052	1.400	100%	75,14%
X1.7	1.066	1.400	100%	76,14%
X1.8	1.081	1.400	100%	77,21%
X2.1	1.053	1.400	100%	75,21%
X2.2	1.058	1.400	100%	75,57%
X2.3	1.075	1.400	100%	76,79%
X2.4	1.088	1.400	100%	77,71%
X2.5	1.056	1.400	100%	75,43%
X2.6	1.104	1.400	100%	78,86%
X2.7	1.088	1.400	100%	77,71%
X3.1	1.075	1.400	100%	76,79%
X3.2	1.104	1.400	100%	78,86%
X3.3	1.062	1.400	100%	75,86%
X3.4	1.110	1.400	100%	79,29%
X3.5	1.111	1.400	100%	79,36%
X3.6	1.122	1.400	100%	80,14%
X3.7	1.102	1.400	100%	78,71%
Y1.1	1.097	1.400	100%	78,36%
Y1.2	1.114	1.400	100%	79,57%
Y1.3	1.086	1.400	100%	77,57%
Y1.4	1.101	1.400	100%	78,64%
Y1.5	1.138	1.400	100%	81,29%

Sumber: Hasil penelitian (2023)

Pada tabel 7 dapat dilihat nilai persentase setiap indikator berbeda-beda pada kisaran 75% hingga 81%. Nilai persentase terkecil sebesar 75,14% didapatkan pada indikator X1.6, sedangkan nilai presentase tertinggi sebesar 81,29% didapatkan pada indikator Y1.5. Pada variabel X1.1 Jumlah sampel (N) sebanyak 280, dilihat melalui keseluruhan sampel skor untuk jawaban terkecil (min) adalah 1 dan jumlah skor untuk nilai tertinggi (max) adalah 5. Nilai selisih dari skor tertinggi dan skor terkecil (range) yaitu 4, Kemudian jumlah data (sum) responden pada indikator X1.1 sebesar 1.111 dengan nilai mean atau rata-rata sebesar 3,96, sedangkan median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan persentase 79,36%. Pada variabel X1.2 Jumlah sampel (N) sebanyak 280, hasil keseluruhan sampel nilai untuk jawaban terkecil (min) adalah 1 dan untuk skor nilai tertinggi (max) adalah 5, nilai selisih dari skor tertinggi dan skor terkecil (range) yaitu 4, Kemudian jumlah data (sum) responden pada indikator X1.2 sebesar 1.112 dengan nilai mean atau rata-rata sebesar 3,96, nilai tengah

(median) 4,00 dan persentase 79,43%. Begitu seterusnya hingga pada variabel Y1.5.

3.1.5. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi agar dapat mengetahui keabsahan atau legitimasi sebuah kuesioner. Jika ada pernyataan dan kuesioner tersebut bisa menunjukkan sesuatu yang nantinya diukur menggunakan kuesioner, maka kuesioner dapat disebut valid (Ardista, 2021). Data kuesioner dapat dikatakan valid apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$, untuk nilai R_{tabel} yaitu 0,117. Apabila nilai korelasi diperoleh $> R_{tabel}$ item dapat dianggap valid dan sebaliknya, nilai R_{hitung} yang diperoleh melalui pengujian menggunakan SPSS 26 akan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 8. Nilai r hitung hasil uji validitas

Variabel	Kode Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
Usability	X1.1	0.715	Valid
	X1.2	0.781	Valid
	X1.3	0.846	Valid
	X1.4	0.826	Valid
	X1.5	0.804	Valid
	X1.6	0.832	Valid
	X1.7	0.807	Valid
	X1.8	0.756	Valid
Information quality	X2.1	0.782	Valid
	X2.2	0.805	Valid
	X2.3	0.811	Valid
	X2.4	0.782	Valid
	X2.5	0.785	Valid
	X2.6	0.676	Valid
	X2.7	0.679	Valid
Service interaction quality	X3.1	0.711	Valid
	X3.2	0.772	Valid
	X3.3	0.804	Valid
	X3.4	0.738	Valid
	X3.5	0.729	Valid
	X3.6	0.707	Valid
	X3.7	0.646	Valid
User satisfaction	Y1.1	0.759	Valid
	Y1.2	0.807	Valid
	Y1.3	0.822	Valid
	Y1.4	0.793	Valid
	Y1.5	0.708	Valid

Sumber: Hasil penelitian (2023)

3.1.6. Uji Reabilitas

Uji realibilitas merupakan alat ukur sebuah kuesioner yang berfungsi sebagai indikator sebuah variabel. Jika tanggapan individu terhadap pernyataan konsisten atau tidak konsisten dari sering sekali, hal tersebut menentukan apakah kuesioner dianggap dapat diandalkan atau reliabel. Pengukuran

reliabilitas memakai cara uji statistik *Croanbach Alpha* (α). Sebuah pernyataan dianggap reliabel apabila nilai *Croanbach Alpha* $> 0,6$ (Dodi Sukma R.A et al., 2021). Metode dalam mengambil keputusan dalam uji realibilitas kurang baik menggunakan batasan 0,6 , dapat diterima menggunakan batasan 0,7 dan 0,8 baik (Mufidah et al., 2021). Nilai *Croanbach Alpha* yang didapat melalui pengujian menggunakan SPSS 26 akan dipaparkan seperti berikut:

Tabel 9. Nilai hitung perolehan uji reliabilitas tiap-tiap indicator

Variabel	Kode	<i>Croanbach' Alpha</i>	Nilai standar	Ket
<i>Usability</i>	X1.1	0.915	$> 0,6$	reliabel
	X1.2	0.908	$> 0,6$	reliabel
	X1.3	0.902	$> 0,6$	reliabel
	X1.4	0.904	$> 0,6$	reliabel
	X1.5	0.906	$> 0,6$	reliabel
	X1.6	0.903	$> 0,6$	reliabel
	X1.7	0.906	$> 0,6$	reliabel
	X1.8	0.911	$> 0,6$	reliabel
<i>Irmation quality</i>	X2.1	0.859	$> 0,6$	reliabel
	X2.2	0.854	$> 0,6$	reliabel
	X2.3	0.853	$> 0,6$	reliabel
	X2.4	0.857	$> 0,6$	reliabel
	X2.5	0.858	$> 0,6$	reliabel
	X2.6	0.872	$> 0,6$	reliabel
	X2.7	0.875	$> 0,6$	reliabel
<i>Service interaction quality</i>	X3.1	0.838	$> 0,6$	reliabel
	X3.2	0.824	$> 0,6$	reliabel
	X3.3	0.818	$> 0,6$	reliabel
	X3.4	0.831	$> 0,6$	reliabel
	X3.5	0.832	$> 0,6$	reliabel
	X3.6	0.836	$> 0,6$	reliabel
	X3.7	0.848	$> 0,6$	reliabel
<i>User satisfaction</i>	Y1.1	0.815	$> 0,6$	reliabel
	Y1.2	0.789	$> 0,6$	reliabel
	Y1.3	0.783	$> 0,6$	reliabel
	Y1.4	0.796	$> 0,6$	reliabel
	Y1.5	0.829	$> 0,6$	reliabel

Sumber: Hasil penelitian (2023)

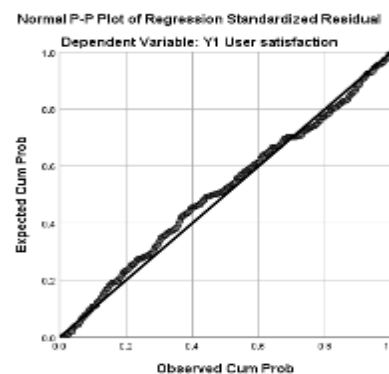
Diketahui tabel 9 hasil *Croanbach' Alpha* pada pada setiap indikator dari variabel *Usability*, *Information quality*, *Service interaction quality*, dan *User satisfaction* nilai *Croanbach' Alpha* $> 0,6$ maka kesimpulan yang didapatkan yaitu uji reliabilitas pada variabel dan masing-masing indikator disimpulkan reliabel.

3.1.7. Uji Asumsi Klasik

Untuk memulai proses uji regresi linier mula-mula dilakukan uji asumsi klasik. Jika datanya normal dan model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan multikolinearitas, maka dianggap sebagai model yang baik (Setiawati, 2021). Pengujian pada uji asumsi klasik dipaparkan sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Normalitas adalah pengujian agar mengetahui jika sebaran data tersebut normal. Distribusi data pada garis diagonal dapat dilihat pada riset ini yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik *P-Plot of regression standardized residual*. Data atau titik diposisikan di sekitar garis diagonal untuk analisis ini, dan arah garis diagonal diikuti. Jika tidak, dianggap data tidak berdistribusi normal, jika data atau titik tersebar jauh dari garis atau tidak menempel pada diagonal. Hasil dari penujian normalitas menggunakan



P-Plot of regression standardized residual, sebagai berikut

Sumber: Hasil penelitian (2023)

Gambar 3. Diagram P-Plot hasil uji normalitas

Dalam gambar 3 ditampilkan garis diagonal di kelilingin oleh data yang bergerak menyusuri garis. Sekalipun data yang menyebar ada beberapa terlihat keluar garis lalu menyusuri garis diagonal, sehingga penyebaran dari data yang ada dalam riset disimpulkan terdistribusi dengan normal

2. Uji Multikolonieritas

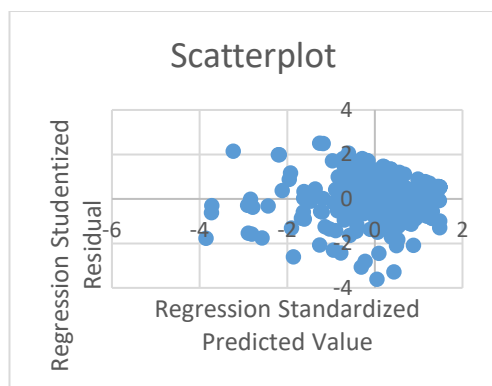
Pada penelitian ini, Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF) dalam model regresi dievaluasi dengan menggunakan uji multikolinearitas. Jika kian tinggi nilai VIF dan kian kecil nilai Tolerance, maka bertambah dekat dengan permasalahan multikolinearitas. Apabila perolehan Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10.00 sehingga tidak ada multikolinieritas pada penelitian ini, adapun hasil uji multikolinieritas seperti berikut.

diketahui bahwa perolehan Tolerance dari tiga variabel $> 0,10$ yaitu variabel *Usability* (X1)

mendapatkan angka 0.540, *Information quality* (X2) 0.550, *Service interaction quality* (X3) mempunyai jumlah 0.596. Nilai VIF semua variabel < 10.00, yaitu *Usability* (X1) mempunyai jumlah 1.851, *Information quality* (X2) 1.820, variabel *Service interaction quality* (X3) mendapatkan angka 1.676.

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mencari heteroskedastisitas dapat menggunakan Grafik scatterplot. Mencari heteroskedastisitas dengan mengamati apakah contoh model teratur dalam grafik dimana sumbu X dan Y menyebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu, berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas (Setiawati, 2021). Perolehan uji heteroskedastisitas menggunakan uji *scatterplot*:



Sumber: Hasil penelitian (2023)

Gambar 4. Diagram hasil uji *scatterplot*

Gambar 4 digambarkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, karena titik data tersebar dari atas sampai bawah atau disekitar angka 0, titik-titik. Penyebaran titik-titik data tidak boleh menghasilkan pola gelombang melebar lalu menyempit dan melebar kembali dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Sehingga dalam penelitian ini bisa disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas terhadap data yang digunakan, sehingga disimpulkan bahwa data sudah lolos uji asumsi klasik dan tentunya dapat dilanjutkan untuk analisis regresi linier

3.1.8. Analisis regresi linier berganda

Aplikasi SPSS 26 digunakan untuk mengolah data, analisis regresi berganda dengan tujuan agar mengetahui data, apakah mempunyai pengaruh terhadap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilainya ditampilkan pada tabel *coefisient* maka perolehan nilai koefisien regresi diuraikan seperti berikut:

Diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda seperti berikut:

$$Y = a + b(X_1) + b(X_2) + b(X_3) + e$$

$$Y = 8.051 + -0,109 + 0,100 + 0,453 + 0,05$$

Pada persamaan di atas berikut akan dijelaskan:

1. Nilai dalam a persamaan di yaitu 8.051 Karena angka ini konstan mempunyai arti apabila semua variabel independen mempunyai nilai 0 maka nilai kepuasan pengguna adalah 8.051
2. Nilai dalam variabel X1 *Usability* yaitu -0,109 dengan nilai positif, mempunyai arti jika X1 ditambahkan 1% maka nilai Y akan bertambah sebanyak -0,109.
3. Nilai dalam variabel X2 *Information quality* yaitu 0,100 dengan nilai positif, mempunyai makna bila X1 ditambahkan 1% maka nilai Y meningkat sebanyak 0,100.
4. Nilai dalam variabel X3 *Service intraction quality* yaitu 0,453 dengan nilai positif, mempunyai makna bila X1 ditambahkan 1% sehingga nilai Y meningkat sebanyak 0,453.

3.2. Pembahasan

Diketahui hasil perolehan rekapan kuesioner yang di distribusikan kepada semua responden menunjukkan bahwa pada tiap-tiap variabel yaitu Kegunaan, pada variabel ini mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju, variabel Kualitas informasi, pada variabel ini mayoritas responden memberikan tanggapan setuju, variabel Kualitas layanan interaksi, pada variabel ini mayoritas responden memberikan tanggapan setuju dan variabel kepuasan pengguna, pada variabel ini mayoritas responden memberikan tanggapan setuju. Dari keseluruhan variabel dalam penelitian ini disimpulkan bahwa tanggapan mayoritas responden yaitu setuju dan sangat setuju pada semua pernyataan. Perolehan persentase didapatkan berdasarkan perhitungan nilai statistik deksriptif di tiap-tiap variabel Kegunaan yaitu 77,25%, Kualitas informasi 76,75%, Kualitas layanan interaksi yaitu 78,42%, dan Kepuasan pengguna 79,08%. Berdasarkan nilai persentase dapat di ketahui kualitas dari *website* Dinas Sosial Kota Bekasi, dengan nilai persentasi tiap-tiap variabel menunjukkan nilai dari kualitas kualitas *website* Dinas Sosial Kota Bekasi.

Dapat diketahui hasil perolehan semua pengujian yang sudah dilaksanakan, bisa dilihat bahwa variabel Kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan pengguna. Bisa dibuktikan melalui angka signifikasi diperoleh dari uji T sebesar $0,002 < 0,05$. Dapat disimpulkan pada penelitian ini pengguna melihat indikator yang terdapat dalam variabel kegunaan.

Dapat diketahui hasil perolehan semua pengujian yang sudah dilaksanakan, ditampilkan bahwa variabel Kualitas informasi mempunyai pengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna. Bisa dibuktikan melalui hasil signifikasi diperoleh dari uji t sebesar $0,024 < 0,05$. Dapat

disimpulkan pada penelitian ini bahwa yang terdapat dalam variabel kualitas informasi diperhatikan oleh pengguna.

Dapat diketahui hasil perolehan semua pengujian yang sudah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas layanan interaksi (*Service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna. Bisa dibuktikan melalui nilai signifikasi yang diperoleh dari uji t sebesar $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan jika variabel Kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pengguna, sehingga direkomendasikan kepada pengelola *website* Dinas Sosial Kota Bekasi sehingga *website* akan terus meningkat kualitasnya. Rekomendasi-rekomendasi tersebut sebagai berikut:

1. *Usability* X1
2. Variabel *Usability* X1 akan direkomendasikan indikator X1.6 “*Website* Dinas Sosial Kota Bekasi memiliki desain yang sesuai dengan jenis *website*” mempunyai nilai 75,14%. Pengelola *website* bisa melaksanakan perbaikan pada tampilan desain dengan cara menambahkan tema-tema desain yang memiliki unsur kebekasian, sehingga pengguna ketika mengakses *website* dapat melihat tema-tema kebekasian yang di jadikan desain tampilan *website* Dinas Sosial Kota Bekasi. Dengan adanya hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. *Information quality* X2
Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X2.1 “*Website* Dinas Sosial Kota Bekasi menyediakan informasi yang akurat” yang mendapatkan nilai 75,21%. Pengelola *website* bisa melakukan perbaikan pada situs *website* agar memberikan informasi yang lebih detail. Detailnya informasi disampaikan bisa ditampilkan melalui beberapa halaman untuk menampilkan informasi maka keakuratan informasinya dapat diterima oleh pengguna. Dengan adanya hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan bagi para user akhir.
4. *Service interaction quality* X3
5. Pada Variabel *Service interaction quality* disampaikan pada indikator X3.3 “*Website* Dinas Sosial Kota Bekasi menyimpan informasi pribadi pengguna dengan aman” mendapat skor 75,86%. Agar meningkat penilaian terhadap indikator *Service interaction quality* X3, pengelola direkomendasikan untuk lebih memberikan keyakinan pengguna agar memiliki rasa aman terhadap data pribadi yang diberikan pada saat mengakses *website* Dinas Sosial Kota Bekasi. Dengan adanya hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh hasil pengolahan data yang telah di analisis dengan 4 variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna maka dapat diberikan kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian menggunakan 280 sampel adapun sampel tersebut yaitu pegawai Dinas Sosial Kota Bekasi, Masyarakat umum Kota/Kabupaten Bekasi.
2. Dalam Uji T (Parsial) variabel kegunaan, diperoleh nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Berdasarkan perolehan tersebut memiliki arti bahwa variabel kegunaan mempunyai pengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna.
3. Dalam Uji T (Parsial) variabel kualitas informasi, diperoleh nilai signifikansi $0,024 < 0,05$. Berdasarkan perolehan tersebut memiliki arti bahwa variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna.
4. Dalam Uji T (Parsial) variabel kualitas interaksi layanan, diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan perolehan tersebut memiliki arti bahwa variabel kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna.
5. Dalam Uji F (Simultan) diperoleh nilai F hitung $50,992 > 2,63$ F tabel, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan perolehan tersebut memiliki arti bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
6. Dalam analisis deksriptif diperoleh nilai presentase pada tiap-tiap variabel kegunaan sebesar 77,25%, kualitas informasi sebesar 76,75%, kualitas layanan interaksi sebesar 78,42% dan kepuasan pengguna 79,08%.
Pada hasil analisis deksriptif dapat di ketahui kualitas dari *website* Dinas Sosial Kota Bekasi, dengan nilai persentasi tiap-tiap variabel menunjukkan nilai dari kualitas kualitas *website* Dinas Sosial Kota Bekasi.
7. Rekomendasi yang disarankan demi lebih meningkatkan kualitas *website* Dinas Sosial Kota Bekasi, diharapkan bisa mengadakan perbaikan pada tampilan desain, melakukan perbaikan pada situs *website* agar memberikan tingkat kedetailan informasi yang tinggi, memberikan keyakinan pengguna agar memiliki rasa aman terhadap data pribadi yang diberikan pada saat mengakses *website* Dinas Sosial Kota Bekasi.

REFERENSI

Aidil, P. B., & Raka, D. (2019). *Analisis Kualitas Website Kresnalife Menggunakan Metode*

- Webqual 4.0*.
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 41. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Dalimunthe, 1Nurmaini, Karina, 2Tricia, & Adawiyah, 3Arabiatul. (2019). *Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)*. Vol 5, 184.
- Dodi Sukma R.A, Hardianto, R., & Heleni Filtri. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi COVID-19. *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, 3(2), 135. <https://doi.org/10.31849/zn.v3i2.8353>
- Mufidah, A., Muslimat, R. A., Masyithoh, N. U., Ageng, B., & Pekalongan, K. (2021). Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran Mengenal Bentuk-Bentuk Geometri. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 2(3), 194–195.
- Naufal Abdullah, R. A. (2022a). PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK MENGUKUR KUALITAS WEBSITE PADA SISTEM JAMINAN ONLINE DINAS SOSIAL KOTA BEKASI. *The New Oxford Shakespeare: Critical Reference Edition*, Vol. 1, Vol.30, 1183–1184. <https://doi.org/10.1093/oseo/instance.0016811>
- Naufal Abdullah, R. A. (2022b). PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK MENGUKUR KUALITAS WEBSITE PADA SISTEM JAMINAN ONLINE DINAS SOSIAL KOTA BEKASI. *The New Oxford Shakespeare: Critical Reference Edition*, Vol. 1, Vol.30, 1188–1189. <https://doi.org/10.1093/oseo/instance.0016811>
- Sahid Raharjo. (2023a). *Cara Melakukan Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear Berganda*. SPSS INDONESIA. <https://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html>
- Sahid Raharjo. (2023b). *Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS*. SPSS INDONESIA. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1585–1588. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>