

ANALISA KUALITAS WEBSITE KORPS KEPOLISIAN PERAIRAN DAN UDARA (KORPOLAIRUD) MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Endifa Anindyasti Lokahita^{1*}; Siti Masturoh²

Program Studi Sistem Informasi^{1,2}

Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia^{1,2}

www.nusamandiri.ac.id^{1,2}

endifaa@gmail.com ^{1*}; siti.uro@nusamandiri.ac.id²



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

Abstract— This study analyzes the quality of the Indonesian Water and Air Police Corps (Korpolairud) website using the Webqual 4.0 method. The main issues examined are the lack of interactive features that allow users to provide direct feedback, as well as the absence of a study on the quality of the Korpolairud website based on user perceptions using the three Webqual 4.0 criteria. In addition to determining the impact of each Webqual 4.0 factor on user satisfaction, the purpose of this study is to evaluate the quality of the Korpolairud website using the criteria of usability, Information Quality, and service interaction quality. 100 respondents in Jatiasih District, Bekasi City, who had visited the Korpolairud website, were given a questionnaire as part of the quantitative approach. Data analysis was conducted using IBM SPSS Statistics version 25. The research results indicate that users generally provide positive evaluations of the Korpolairud website, with the highest scores for information quality and ease of use. It has been proven that these two factors significantly and positively influence user satisfaction. However, there is no significant impact on contact service quality, suggesting that interactive features should be added.

Keywords: webqual 4.0, user satisfaction, website quality, korpolairud

Abstrak— Penelitian ini menganalisis kualitas website Korps Kepolisian Perairan dan Udara (Korpolairud) menggunakan metode Webqual 4.0. Masalah utama yang diteliti adalah kurangnya fitur interaktif yang memungkinkan pengguna memberikan masukan langsung, serta ketidakadanya studi kualitas situs web Korpolairud berdasarkan persepsi pengguna menggunakan tiga kriteria Webqual 4.0. Selain menentukan dampak masing-masing faktor Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas situs web Korpolairud menggunakan kriteria Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. 100 responden di Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi, yang telah mengunjungi situs web Korpolairud, diberikan kuesioner sebagai bagian dari pendekatan kuantitatif. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil penelitian, pengguna umumnya memberikan penilaian positif terhadap situs web Korpolairud, dengan skor tertinggi untuk kualitas informasi dan kemudahan penggunaan. Telah terbukti bahwa kedua faktor ini secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun, tidak terdapat dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan kontak, yang menyarankan agar fitur interaktif ditambahkan.

Kata kunci: webqual 4.0, kepuasan pengguna, kualitas website, korpolairud

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, kemajuan dalam teknologi dan informasi menjadi sebuah kesempatan sekaligus tantangan yang mengubah berbagai aspek kehidupan, mulai dari bidang yang terkecil yaitu individu, hingga bidang yang luas yaitu negara bahkan dunia (Rizki, 2022). Teknologi informasi kini menjadi

bagian penting dalam berbagai bidang, seperti komunikasi, Pendidikan, bisnis, dan pemerintahan. Perkembangan ini memicu perubahan sosial di era Society 5.0, di mana teknologi digital tidak hanya mempermudah aktivitas, tetapi juga mengubah pola individu berinteraksi serta menciptakan identitas sosial. Internet serta media sosial sekarang menjadi ruang untuk berekspresi, menyalurkan informasi, dan membangun komunitas online yang mampu

menyatukan individu berbagai penjuru dunia (Jurnal et al., 2025).

Pada dasarnya, banyak *website* dimanfaatkan banyak orang untuk memperoleh informasi secara mudah. Kepuasan pengguna tercapai jika layanan dan kualitas informasi sesuai dengan pengalaman saat ini dan harapan ke depan. *Website* sendiri merupakan *platform* yang terdiri dari halaman saling berhubungan (*hyperlink*) yang menyajikan beragam jenis informasi, seperti teks, gambar, video, audio, dan animasi. (Athallah & Kraugusteliana, 2022).

Penggunaan media *online* telah banyak digunakan oleh berbagai institusi, termasuk pemerintah melalui penerapan *e-government*. *E-government* memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan publik, memperluas akses informasi, meningkatkan kualitas layanan, dan mendorong tata kelola yang lebih efisien dan transparan (Afrina Prastiwi et al., 2022). Pemerintah memegang peranan penting terkait menyediakan fasilitas kepada seluruh masyarakat yang tertuang melalui undang-undang. Pasal 1 UU No.25 Th. 2009 tentang pelayanan publik (Lawiya et al., 2023).

Korps Kepolisian Perairan dan Udara (Korpolairud) merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam mengamankan ketertiban di kawasan perairan dan udara di seluruh NKRI. Wilayah laut Indonesia rawan terhadap berbagai tindak kejahatan, seperti *illegal fishing*, *illegal logging*, *illegal mining*, perdagangan manusia (*human trafficking*), penyelundupan narkoba dan senjata, terorisme, hingga pembajakan kapal. Untuk itu, dibutuhkan aparat penegak hukum yang kuat dan kompeten untuk menegakkan hukum di wilayah perairan. (Yudha Prajas et al., 2021)

Korpolairud memanfaatkan portal berita Korpolairud-News.com sebagai media resmi untuk menyampaikan kegiatan kepada masyarakat, sebagai wujud keterbukaan informasi dan pelayanan publik. yakni portal media informasi milik Korpolairud Baharkam Porli yang dikelola oleh Seksi Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PID) Korpolairud.

Meskipun *website* Korpolairud-News.com telah berfungsi sebagai media resmi, namun masih memiliki kekurangan, seperti belum tersedianya fitur kotak saran atau kolom komentar, sehingga pengunjung kesulitan memberikan tanggapan atau berkomunikasi langsung dengan pengelola. Dengan diperkuat oleh penelitian terdahulu yaitu belum menyediakan fitur *live chat*, fitur tersebut

berpotensi meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan masyarakat (Handa Wijaya et al., 2022). Kekurangan tersebut menunjukkan pentingnya analisis lebih lanjut terhadap kelayakan *website* agar Korpolairud dapat berfungsi optimal sebagai media dokumentasi dan informasi yang akurat.

Terdapat berbagai cara yang digunakan untuk menelusuri keterkaitan kualitas *website* dan kepuasan pengguna melalui metode *webqual*. Kualitas *website* melalui metode *webqual* 4.0 diterapkan berdasarkan penilaian untuk menilai pengelola *website* mampu menyelaraskan persepsi pengguna (Mulia et al., 2023). Pendekatan Webqual 4.0 untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas situs web. Metode *webqual* 4.0 mencakup variabel *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) (Filipus Nanda Kurniawan & Eva Zuraidah, 2022).

Kepuasan pengguna menjadi penilaian subjektif yang dipengaruhi oleh perasaan dan preferensi individu. Kepuasan ini dapat diukur melalui data yang menunjukkan sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi saat menggunakan layanan. (Prasianto & Hartomo, 2022).

Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas *website* Korps Kepolisian Perairan dan Udara (Korpolairud) berdasarkan variable *Webqual* 4.0 untuk mengidentifikasi pengaruh dimensi *Webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna *website* Korpolairud.

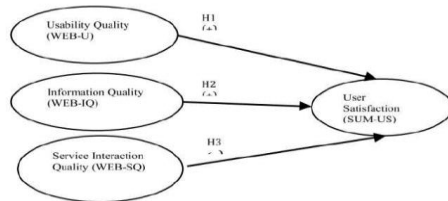
Penelitian ini dilakukan karena belum ada penilaian khusus mengenai kualitas situs web Korpolairud berdasarkan persepsi pengguna menggunakan Webqual 4.0. Selain itu, kurangnya elemen interaktif seperti kotak saran atau bagian komentar di situs web ini turut berkontribusi pada kualitas layanan interaksi yang rendah. Temuan ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan interaksi layanan seringkali memiliki dampak terkecil terhadap kepuasan pengguna. Untuk menutup kesenjangan tersebut dan memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas layanan Korpolairud.

BAHAN DAN METODE

A. Pendekatan

Metode yang diterapkan yaitu metode kuantitatif, yang mencakup pengumpulan data melalui kuesioner. Untuk mengevaluasi kualitas situs web, data tersebut dianalisis secara statistik menggunakan 3 variabel independen dan satu variabel dependen.

Gambar 1. Webqual 4.0.



B. Populasi dan Sampel Penelitian

Berdasarkan data BPS tahun 2024, total populasi meliputi mahasiswa, masyarakat umum, dan karyawan lembaga yang berfokus pada pengguna situs web Korpolaairud di Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi, sebanyak 239.169 orang. Populasi ini dianggap memiliki jumlah penduduk yang besar. Oleh karena itu, sampel dipilih berdasarkan rumus *Slovin*, dengan *margin of error* 10% (0,1). Rumus *Slovin* dihitung sebagai berikut:

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

$$n = \frac{239.159}{1 + 239.159 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99,95$$

Dengan menghitung rumus Slovin, ukuran sampel total adalah 99,95 responden, yang dibulatkan menjadi 100. Teknik sampling yang diterapkan adalah *purposive sampling*, metode non-probabilitas. Kriteria responden adalah penduduk Jatiasih, Bekasi, yang telah mengakses situs web Korpolaairud setidaknya sekali, karena tidak semua individu dalam populasi memiliki pengalaman yang relevan terkait objek penelitian.

C. Pengumpulan Data Penelitian

Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* untuk pengguna di satu (1) kecamatan di Bekasi, yaitu Kecamatan Jatiasih. Kuesioner tersebut berfungsi sebagai alat penelitian yang terdiri dari beberapa pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengumpulkan tanggapan atau reaksi yang diperlukan dari responden.

D. Instrumen Penelitian

Sebuah kuesioner yang terdiri dari dua bagian digunakan sebagai alat penelitian. Bagian pertama, terdiri dari empat elemen (nama, jenis kelamin, usia, dan tingkat

pendidikan tertinggi), menjelaskan identitas responden. Bagian kedua terdiri dari 27 (dua puluh tujuh) pertanyaan, 8 (delapan) mengenai kemudahan penggunaan, 7 (tujuh) mengenai kualitas informasi, 7 (tujuh) mengenai kualitas layanan interaksi, dan 5 (lima) mengenai kepuasan pengguna.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan Kuesioner
Usability	X1.1	Website Korpolaairud mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
	X1.2	Website Korpolaairud memiliki menyajikan interaksi yang jelas dan mudah dimengerti
	X1.3	Website Korpolaairud memiliki struktur navigasi yang sederhana dan mudah diikuti
	X1.4	Website Korpolaairud mudah digunakan secara keseluruhan
	X1.5	Website Korpolaairud memiliki tampilan visual yang menarik
	X1.6	Desain website Korpolaairud memiliki desain yang sesuai dengan jenis dan fungsi institusinya
	X1.7	Website Korpolaairud menyampaikan kesan profesional dan kompetensi
	X1.8	Website Korpolaairud memberikan pengalaman yang positif
Information quality	X2.1	Website Korpolaairud menyediakan informasi yang cukup jelas dan mudah dimengerti
	X2.2	Website Korpolaairud menyajikan informasi yang kredibel dan dapat dipercaya
	X2.3	Website Korpolaairud memperbarui informasi secara tepat Waktu
	X2.4	Website Korpolaairud menyampaikan informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat
	X2.5	Website Korpolaairud menyajikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami
	X2.6	Website Korpolaairud menyajikan informasi pada tingkat detail yang sesuai dan tepat
	X2.7	Website Korpolaairud menyajikan informasi dalam format yang rapi dan mudah diakses
Service Interaction Quality	X3.1	Website Korpolaairud memiliki reputasi yang baik sebagai sumber informasi resmi
	X3.2	Website Korpolaairud memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi atau permohonan layanan
	X3.3	Website Korpolaairud menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi pengguna
	X3.4	Website Korpolaairud memberikan pengalaman yang terasa personal dan sesuai dengan kebutuhan
	X3.5	Website Korpolaairud menciptakan rasa kedekatan antara institusi dan masyarakat
	X3.6	Website Korpolaairud memudahkan saya untuk berkomunikasi atau menghubungi pihak terkait
	X3.7	Website Korpolaairud meyakinkan saya bahwa layanan atau informasi akan disampaikan sesuai dengan yang dijanjikan
Kepuasan Pengguna	Y.1	Saya puas dengan pengalaman saya secara keseluruhan saat menggunakan website ini
	Y.2	Saya merasa puas karena dapat mengakses layanan dan informasi dengan mudah
	Y.3	Saya merasakan manfaat yang nyata dari penggunaan website ini
	Y.4	Saya puas karena layanan yang tersedia sudah sesuai dengan fungsi dan tujuan instansi
	Y.5	Saya menilai proses penggunaan website ini efisien dan disampaikan secara transparan

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

E. Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui kuesioner pengguna dan menggunakan dua metode statistik, statistik deskriptif untuk merangkum data menggunakan rata-rata, median, dan modus, serta statistik inferensial untuk menggeneralisasi hasil sampel ke populasi berdasarkan teknik statistik tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

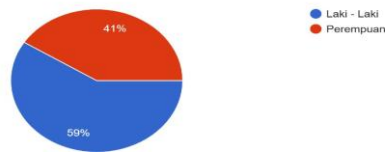
A. Hasil Analisis Demografis

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 100 responden, 41 responden perempuan (41%), dan 59 responden laki-laki (59%). Sebagian besar responden kuesioner studi ini mengidentifikasi diri sebagai laki-laki. Berikut hasil diagram:

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

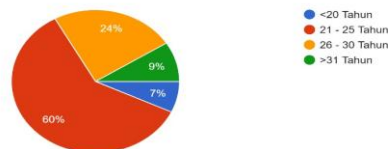
Jenis Kelamin
100 jawaban



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Terdapat 7 responden (7%) berusia < 20 tahun, 60 responden (60%) berada pada rentang usia 21–25 tahun, 24 responden (24%) berusia 26–30 tahun, dan 9 responden (9%) berusia > 31 tahun. Data tersebut mengindikasikan sebagian besar pengguna *website* Korpolaairud berasal dari kelompok usia 21–25 tahun. Berikut hasil diagram:

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia
100 jawaban



3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Terdapat 40 responden (40%) memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK atau setara, 6 responden (6%) berpendidikan terakhir D3, 51 responden (51%) lulusan S1, dan 3 responden (3%) memiliki pendidikan terakhir S2. Data ini menggambarkan mayoritas responden yang mengakses *website* Korpolaairud ini didominasi oleh pendidikan terakhir S1. Berikut hasil diagram:

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir
100 jawaban



B. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS 25 diterapkan untuk menyajikan representasi umum terhadap data.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
X1	100	8	40	3078	30.78
X2	100	13	35	2812	28.12
X3	100	7	35	2770	27.70
Y	100	5	25	1981	19.81
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Untuk indikator kegunaan (X1), jumlah responden (N) adalah 100. Nilai kegunaan minimum yang tercatat adalah 8, sedangkan nilai maksimumnya adalah 40. Nilai kegunaan kumulatif totalnya adalah 3078, dan nilai rata-rata kegunaan adalah 30,78, dengan standar deviasi 5,559.

Sebanyak 100 responden (N) termasuk dalam indikator kualitas informasi (X2), yang memiliki nilai-nilai kualitas informasi sebagai berikut: nilai terendah (minimum) adalah 13, nilai tertinggi (maksimum) adalah 35, total (jumlah) adalah 2812, dan rata-rata (*mean*) adalah 28,12 dengan standar deviasi 4,063.

Indikator kualitas layanan interaksi (X3) menunjukkan bahwa jumlah responden (N) adalah 100, dengan nilai kualitas layanan interaksi minimum 7, nilai maksimum 35, total jumlah 2770, dan nilai rata-rata (*mean*) 27,70 dengan standar deviasi adalah 4,834.

Indikator kepuasan pengguna (Y) menunjukkan bahwa jumlah responden (N) adalah 100, dengan nilai kepuasan pengguna minimum 5, nilai maksimum 25, total nilai kepuasan pengguna 1981, dan nilai rata-rata kepuasan pengguna (*mean*) 19,81, disertai dengan standar deviasi 3,489.

C. Uji Validitas

Memastikan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner *valid* terkait dengan variabel yang diukur, dilakukan pengujian validitas. Pada tingkat signifikansi 0,05, yang memberikan nilai r tabel 0,1966.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Kegunaan (Usability)	X1.1	0,759	0,1966	Valid
	X1.2	0,767	0,1966	Valid
	X1.3	0,710	0,1966	Valid
	X1.4	0,800	0,1966	Valid
	X1.5	0,750	0,1966	Valid
	X1.6	0,586	0,1966	Valid
	X1.7	0,611	0,1966	Valid
	X1.8	0,596	0,1966	Valid
kualitas informasi (information quality)	X2.1	0,713	0,1966	Valid
	X2.2	0,695	0,1966	Valid
	X2.3	0,641	0,1966	Valid
	X2.4	0,673	0,1966	Valid
	X2.5	0,553	0,1966	Valid
	X2.6	0,663	0,1966	Valid
	X2.7	0,525	0,1966	Valid
	X3.1	0,660	0,1966	Valid
layanan interaksi (service interaction quality)	X3.2	0,703	0,1966	Valid
	X3.3	0,776	0,1966	Valid
	X3.4	0,711	0,1966	Valid
	X3.5	0,741	0,1966	Valid
	X3.6	0,747	0,1966	Valid
	X3.7	0,718	0,1966	Valid
	Y.1	0,755	0,1966	Valid
	Y.2	0,770	0,1966	Valid
kepuasan pengguna (user satisfaction)	Y.3	0,732	0,1966	Valid
	Y.4	0,683	0,1966	Valid
	Y.5	0,803	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hasil uji validitas, berdasarkan 27 pertanyaan yang dijawab oleh 100 responden. Perhitungan di atas menunjukkan bahwa 27 kuesioner dianggap *valid*, nilai r hitung > nilai r tabel.

D. Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* dibandingkan dengan signifikansi 0.60.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Kode	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Kegunaan (<i>Usability</i>)	X1	0,849	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)	X2	0,757	0,60	Reliabel
Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	X3	0,847	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Y	0,805	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hasil uji reliabilitas dari 24 pertanyaan yang dijawab oleh 100 responden. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ketiga variabel X dan variabel Y dianggap *reliabel*. Oleh karena itu, nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap indikator melebihi ambang batas signifikansi yang ditetapkan.

E. Uji Normalitas

Uji normalitas memverifikasi bahwa data mengikuti distribusi normal, menggunakan metode *One-Kolmogorov-Smirnov* sampel dengan tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68209290
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.062
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Pada tabel tersebut, tingkat signifikansi *Asymp. Sig* 0,082, > tingkat signifikansi 0,05. Data residu disimpulkan memiliki distribusi normal, karena 0,082 > 0,05.

F. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menelaah korelasi antara variabel independen dalam regresi. Nilai *tolerance* dan VIF digunakan untuk melakukan pengujian.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t		Sig.		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta						Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.049	1.202			-.041	.967				
	Total_X1	.271	.053	.433		5.087	.000			.335	2.987
	Total_X2	.292	.086	.340		3.378	.001			.239	4.188
	Total_X3	.119	.071	.165		1.670	.098			.249	4.008

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Nilai *usability* (X1) memiliki *tolerance* 0,335 > *sig* 0,1, dan VIF 2,987, < 10, nilai kualitas informasi (X2) memiliki *tolerance* 0,239 > *sig* 0,1, dan VIF 4,188 < *sig* 10, dan nilai kualitas layanan interaksi (X3) memiliki *tolerance* 0,249 > *sig* 0,1, dan VIF 4,008 < *sig* 10. Hasil penelitian mengenai tiga variabel X1, X2, dan X3 menunjukkan bahwa syarat untuk uji multikolinearitas telah terpenuhi, atau tidak ada bukti multikolinearitas di antara variabel-variabel.

G. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mengidentifikasi *varians residu* berbeda antar pengamatan menggunakan uji *Glejser*. Nilai signifikansi > 0,05, gejala heteroskedastisitas tidak ada.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	3.131	.788		3.976	.000
	Total_X1	-.057	.035	-.275	-1.628	.107
	Total_X2	-.041	.057	-.145	-.722	.472
	Total_X3	.036	.047	.151	.770	.443

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hasil uji heteroskedastisitas, nilai kegunaan (X1) memiliki hasil uji *Glejser* 0,107 > *sig* 0,5, nilai kualitas informasi (X2) memiliki hasil uji *Glejser* 0,472 > *sig* 0,5, dan nilai kualitas layanan informasi (X3) memiliki hasil uji *Glejser* 0,443 > *sig* 0,5. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser* pada tiga variabel independen X1, X2, dan X3 menunjukkan bahwa kondisi heteroskedastisitas telah terpenuhi, artinya tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas yang terkait dengan model regresi yang diterapkan.

H. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk menilai tingkat pengaruh variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	-.049	1.202		-.041	.967
	X1	.271	.053	.433	5.087	.000
	X2	.292	.086	.340	3.378	.001
	X3	.119	.071	.165	1.670	.098

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Persamaan di bawah ini, yang ditunjukkan tabel di atas:

Nilai konstan (a) yang tidak bergantung pada - 0.049 menyoroti kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3), semuanya bernilai nol, sehingga menyebabkan penurunan pada variabel kepuasan pengguna (Y).

Variabel kegunaan (X1) memiliki koefisien regresi 0,271, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berarti, dengan asumsi semua variabel lain tetap konstan, peningkatan sebesar 1 unit pada X1 diperkirakan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,271 pada kepuasan pengguna.

Variabel kualitas informasi (X2) memiliki koefisien regresi 0.292, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berarti, asumsi semua variabel lain tetap konstan, peningkatan sebesar 1 unit pada X2 diperkirakan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,292 pada kepuasan pengguna.

Variabel kualitas layanan informasi (X3) memiliki koefisien regresi 0,119, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berarti, dengan asumsi semua variabel lain tetap konstan, peningkatan sebesar 1 unit pada X3 diperkirakan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,119 pada kepuasan pengguna.

I. Uji Parsial (Uji t)

Faktor-faktor independen yang mempengaruhi variabel dependen diukur melalui uji parsial. Pada tingkat signifikansi 0,05, H_a diterima sementara H_0 ditolak, menunjukkan adanya efek parsial.

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error		Beta	
1					
	(Constant)	-.049	1.202		.967
	X1	.271	.053	.433	.000
	X2	.292	.086	.340	.001
	X3	.119	.071	.165	.098

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hasil hipotesis berikut ini disimpulkan:

1. Pengujian hipotesis 1

Nilai t hitung 5.087 > nilai t tabel 1.985 merupakan hasil uji hipotesis untuk variabel kegunaan (X1) yang terkait dengan kepuasan pengguna (Y). $0.000 < 0.05$ merupakan nilai signifikansi (sig). Karena kepuasan pengguna (Y) sangat dipengaruhi oleh variabel kegunaan (X1), H_0 ditolak sementara H_a diterima.

2. Pengujian hipotesis 2

Nilai t hitung 3,378 > t tabel 1,985, berdasarkan hasil uji hipotesis untuk variabel kualitas informasi (X2) yang mempengaruhi kebahagiaan pengguna (Y). $0,001 < 0,05$ adalah nilai signifikansi (sig). Kondisi ini menunjukkan kepuasan pengguna (Y) secara signifikan dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi (X2), sehingga H_a disetujui sementara H_0 ditolak.

3. Pengujian hipotesis 3

Nilai t hitung 1.670 < nilai t tabel 1.985 merupakan hasil uji hipotesis untuk variabel interaksi kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). $0,098 > 0,05$ adalah nilai signifikansi (sig). Berdasarkan kriteria ini, H_0 diterima sementara H_a ditolak, menunjukkan variabel interaksi kualitas layanan (X3) tidak secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y).

J. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan mengevaluasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi 0,05, H_0 ditolak sementara H_a diterima, adanya efek simultan.

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	925.276	3	308.425	.000 ^b
	Residual	280.114	96	2.918	
	Total	1205.390	99		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hasil uji F, variabel independen terdapat pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), sebagaimana dibuktikan oleh nilai F hitung 105,703 > F tabel 2,70, dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. sehingga, H_0 ditolak sementara H_a diterima.

K. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Setiap kali variabel independen berubah, koefisien determinasi (R^2) menilai pengaruhnya terhadap variabel dependen. R^2 dapat mengambil nilai antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan pengaruh signifikan, sementara nilai yang rendah menandakan pengaruh yang lemah.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.768	.760	1.708

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Nilai *Adjusted R Square* yang disesuaikan 0.760 Sisanya 24% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diperhitungkan di model penelitian.

L. Pembahasan

Berdasarkan analisis statistik deskriptif, variabel kegunaan (X1) memperoleh rata-rata 30,78 dari skala maksimum 40, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai aspek kegunaan *website* Korpolaairud cukup baik. Variabel kualitas informasi (X2) mendapat nilai rata-rata 28,12 dari skala maksimum 35, mencerminkan persepsi positif pengguna terhadap kejelasan dan relevansi

informasi yang disediakan. Sementara itu, variabel kualitas layanan interaksi (X3) memperoleh rata-rata 27,70 dari skala maksimum 35, yang juga menunjukkan penilaian cukup baik, meskipun terdapat beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait interaksi langsung. Secara keseluruhan, seluruh aspek *webqual* 4.0 mengindikasikan kualitas *website* Korpolaairud dinilai cukup baik oleh pengguna, dengan aspek kegunaan dan kualitas informasi menjadi yang signifikan, sedangkan kualitas layanan interaksi tetap positif namun memerlukan perhatian lebih lanjut.

Hasil analisis variabel kegunaan secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, dibuktikan oleh koefisien 0.271, nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, dan t hitung $5.087 > t$ tabel 1.985. Hasil kuesioner, nilai rata-rata kegunaan situs web adalah 30,78, yang menempatkannya dalam kategori memadai. Delapan indikator, seperti kemudahan penggunaan, kejelasan interaksi, struktur navigasi, tampilan visual, dan pengalaman pengguna, digunakan untuk mengukur usability. Meskipun diklasifikasikan sebagai memadai, situs web dianggap telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna dan dapat digunakan.

Hasil analisis kualitas informasi secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pengguna, dibuktikan oleh koefisien 0.292 dan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$, serta t hitung $3.378 > t$ tabel 1.985. Hasil kuesioner, nilai rata-rata kualitas informasi 28,12. Nilai ini diklasifikasikan sebagai memadai. Dengan menggunakan tujuh indikator, responden menilai situs web Korpolaairud telah memenuhi harapan dalam hal kemudahan penggunaan. Meskipun diklasifikasikan berada dalam rentang memadai, situs web ini dianggap dapat digunakan dan mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna.

Hasil analisis kualitas layanan informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, sebagaimana dibuktikan oleh koefisien 0.119 dan tingkat signifikansi $0.098 > 0.05$, serta t hitung $1.670 < t$ tabel 1.985. Hasil kuesioner, kualitas layanan interaksi situs web dinilai cukup atau netral, dengan rata-rata 27,70. Variabel ini dievaluasi menggunakan tujuh indikator, termasuk reputasi, permintaan layanan, keamanan, pengalaman, komunikasi, dan relevansi informasi. Pengguna masih menilai situs web sebagai dapat digunakan dan mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan

mereka, meskipun diklasifikasikan sebagai cukup.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengujian, dan pembahasan mengenai Analisa Kualitas Website Korps Kepolisian Perairan dan Udara (Korpolaairud) Menggunakan Webqual 4.0, dapat disimpulkan bahwa pengguna menilai kualitas situs web Korpolaairud secara umum berada pada kategori baik. Peringkat tertinggi pada variabel kemudahan penggunaan (*usability*) dan kualitas informasi (*information quality*), yang menunjukkan bahwa kemudahan akses serta kejelasan informasi yang dianggap relevan dan dapat dipercaya sangat dihargai oleh pengguna. Meskipun kualitas layanan interaktif (*service interaction quality*) dinilai cukup baik, masih terdapat kebutuhan untuk perbaikan, khususnya dalam hal komunikasi dua arah dan rasa aman saat pengguna mengajukan layanan. Secara keseluruhan, situs web ini telah berhasil memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna.

hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Situs web Korpolaairud dinilai memberikan pengalaman positif melalui akses yang mudah, navigasi yang efisien, konten yang mudah dipahami, serta desain antarmuka yang efektif, sehingga seluruh faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, variabel kualitas informasi juga terbukti memengaruhi kepuasan pengguna, di mana situs web mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara memadai dan menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Namun, berbeda dengan kedua variabel sebelumnya, variabel kualitas interaksi layanan tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Ketidakhadiran fitur interaktif seperti formulir saran, obrolan langsung (*live chat*), maupun kolom umpan balik menyebabkan kurang optimalnya komunikasi dua arah, sehingga menurunkan potensi keterlibatan pengguna secara aktif dalam situs web tersebut.

REFERENSI

- Afrina Prastiwi, N., Kholil, S., & Titin Sumanti, S. (2022). PENGELOLAAN WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN ASAHAN SEBAGAI AKSES INFORMASI PUBLIK. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2605–2614. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.399>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan

- Importance Performance Analysis
Telkomsel Website Quality Analysis Using
Webqual 4.0 and Importance Performance
Analysis Method. *Cogito Smart Journal* /,
8(1).
- Filipus Nanda Kurniawan, & Eva Zuraidah.
(2022). Analisa Kualitas Website SMK
Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan
Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0.
Bulletin of Computer Science Research, 3(1),
73–82.
<https://doi.org/10.47065/bulletincsr.v3i1.207>
- Handa Wijaya, B., Anggun, D., Prasetyo, L., &
Asyiqin, A. D. (2022). Analisis Penggunaan
Website Sebagai Media Komunikasi
Efektif: Studi Kasus Website
bankziska.org. *JOIPAD: Journal of Islamic
Philanthropy and Disaster*, 2022(2), 1.
- Jurnal, W., Fitriyadi Ningsih, A., Sulistiono, B.,
Anawati, N., Tri Setiyoko, D., Studi
Pendidikan Guru Sekolah Dasar, P.,
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, F., & Kata
Kunci, A. (2025). Indonesian Research
Journal on Education Pengaruh Inovasi
Teknologi Pada Dinamika Kehidupan
Sosial: Literature Review. In *Indonesian
Research Journal on Education* (Vol. 5).
<https://irje.org/index.php/irje>
- Lawiya, M. A., Nirahua, S. E. M., & Mustamu, J. (2023).
Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-
Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik. *LUTUR Law Journal*, 4(1),
19–26.
<https://doi.org/10.30598/lutur.v4i1.10497>
- Mulia, P. H., Ellyanza, M. N., Iksani, S. N., Rianti, R.,
Rahmawati, A., & Romadloni, N. T. (2023).
Analisis Kualitas Website Pesona
Karanganyar Menggunakan Metode WebQual
4.0. In *AICOMS* (Vol. 2, Issue 2).
<https://jurnal.politap.ac.id/index.php/aicom>
s
- Prasianto, K. R., & Hartomo, K. D. (2022). Pengujian
Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode
Webqual 4.0. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA
BUDIDARMA*, 6(1), 1.
<https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3286>
- Rizki, M. (2022). *POLITEIA: Jurnal Ilmu Politik
Perkembangan Sistem Pertahanan/Keamanan
Siber Indonesia dalam Menghadapi Tantangan
Perkembangan Teknologi dan Informasi*.
<https://talenta.usu.ac.id/politeia>
- Yudha Prajas, B., Harahap, N., & Prayuti, Y. (2021).
*Penegakan Hukum Terhadap Illegal Fishing
Oleh Korps Polisi Perairan Dan Udara* (Vol. 11,
Issue 2).

