



---

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA BANTUL MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Ahmad Qois Amrullah<sup>1(\*)</sup>, Tri Rochmadi<sup>2</sup>, Asti Ratnasari<sup>3</sup>, Yanuar Wicaksono<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universitas Alma Ata

<sup>2</sup>Universitas Alma Ata

<sup>3</sup>Universitas Alma Ata

<sup>4</sup>Universitas Alma ata

### Abstract

*The development of information technology plays a key role in providing digital services, including government websites. The Bantul Communication and Informatics Service manages a website to share news, public information, announcements, and activity videos. However, in 2019, the website's performance in delivering information was suboptimal. Since 2022, system and interface improvements have been implemented to enhance service quality. This study evaluates user satisfaction with the Bantul Communication and Informatics Service website using the WebQual 4.0 method, focusing on ease of use, information quality, service interaction, and user satisfaction. Data were analyzed using multiple linear regression and assumption tests with SPSS version 25, preceded by validity and reliability tests on 30 respondents. Using non-probability sampling, questionnaires were distributed to 100 Bantul residents from 30 September to 7 October 2024. Results show that the WebQual 4.0 method effectively assesses website quality, with two of three hypotheses accepted. Regression analysis indicates an R Square value of 81.5%, meaning ease of use, information quality, and service interaction influence user satisfaction by 81.5%, while 18.5% is influenced by other factors. The T-test shows ease of use is not significant, but information quality and service interaction significantly affect satisfaction. The F-test confirms all three variables significantly impact satisfaction simultaneously.*

**Kata Kunci:** Website, User Satisfaction, SPSS, Webqual 4.0

Juli – Desember 2024, Vol 5 (2) : hlm 75-84  
©2024 Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.  
All rights reserved.

---

(\*) Korespondensi: [ahmadqoisamrullah@gmail.com](mailto:ahmadqoisamrullah@gmail.com) (Ahmad Qois Amrullah)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi menjadi sebuah kebutuhan dalam sebuah dalam sebuah alat komunikasi, yang menjadi suatu sumber memudahkan masyarakat dalam menggunakan sistem *website* yang sudah berkembang (Marlina et al., 2019). Adanya *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul terdapat berita terkini, informasi, publikasi, pengumuman serta terdapat beberapa video kegiatan atau kerja lapangan, dari sebuah *website* tersebut warga Bantul dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang terdapat pada *website* tersebut.

Layanan situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul belum terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa telah mencapai tingkat yang optimal dalam penyediaan informasi pada tahun 2019. Namun, pada tahun 2022, Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul telah memulai perbaikan pada sistem dan tampilan situs web untuk memberikan fasilitas yang lebih baik. Sehubungan dengan adanya *website* yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul yang melayani dalam setiap kegunaannya sehingga informasi yang didapat secara lengkap menjadi acuan dalam sistem pengguna kepuasan terhadap *website* (Kartika et al., 2023).

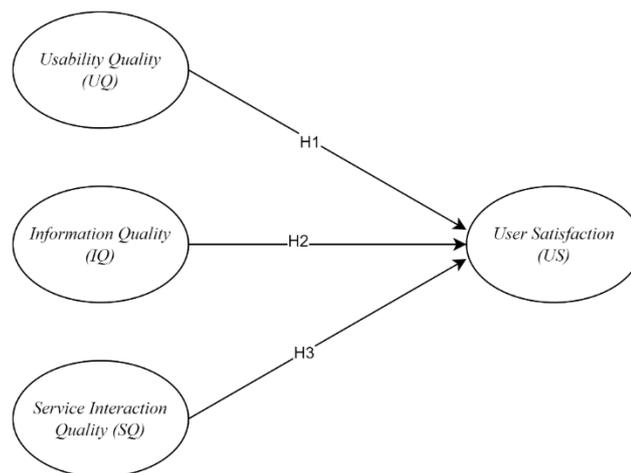
*Website* berperan penting dalam penyebaran informasi-informasi sarana atau wadah informasi, yang dapat digunakan secara umum. Adapun untuk mengetahui sebuah layanan terhadap *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul perlu dilakukan analisis (Pohwain et al., 2022). Berdasarkan wawancara dengan staf pegawai Ibu Ida Sekarsari, ST., M.Eng, serta hasil survei awal terhadap 6 orang responden pengguna web Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul yang telah berjalan sejak 2022, ditemukan beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut meliputi tampilan yang kurang menarik, responsivitas yang rendah, dan informasi yang kurang detail. Metode analisis yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap *website* dalam penelitian ini disusun atas 4 variabel yaitu kemudahan pengguna (*Usability*), kualitas informasi dari penelitian suatu sistem informasi (*Information Quality*), interaksi dan kualitas suatu layanan peneliti kualitas sistem informasi (*Service Interaction Quality*), serta pengguna kepuasan sistem (*User Satisfaction*) (Kartika et al., 2023).

Peningkatan kepuasan dan demi menjaga kualitas *website* harus adanya penilaian *website* agar menjadi lebih baik. Oleh karena itu, kepuasan pengguna mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna adalah bagian penting dari pengelolaan situs web yang berhasil, dengan memahami preferensi dan kebutuhan pengguna serta memperbaiki pengalaman pengguna, situs *website* dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Handayani et al., 2023). Mengacu pada penjelasan di atas dijelaskan dimana *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul merupakan layanan dan berita informasi di Kota Bantul, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna yang menggunakan *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul. Untuk mengukur kepuasan pengguna, digunakan metode Webqual 4.0 karena dapat mengukur kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir (Christine et al., 2024).

## METODE

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode WebQual 4.0 dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk menganalisis data menggunakan statistik dan metode pengukur lainnya.

Model kerangka hipotesis penelitian dalam metode Webqual 4.0 menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diuji dalam penelitian ini. Adapun model kerangka hipotesis penelitian Webqual 4.0 tersebut adalah sebagai berikut (Kartika et al., 2023).



Gambar 1 Hipotesis Penelitian

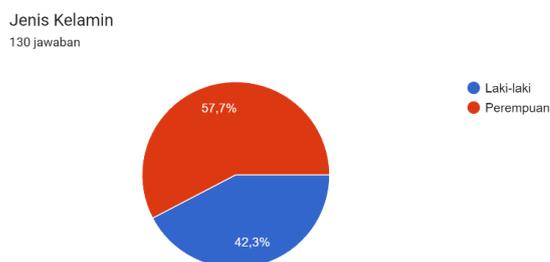
Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan-pertanyaan ini dapat disampaikan melalui *platform* internet seperti *Google Forms*.

Analisis data Pada penelitian ini menggunakan *software SPSS*. SPSS adalah aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk perhitungan statistik, baik non-parametrik maupun parametrik, dalam analisis data. SPSS memiliki tingkat analisis statistik yang sangat tinggi, karena mempermudah perhitungan dan mampu menganalisis penelitian dengan banyak variable (Pohwain et al., 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Statistik Deskriptif

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner melalui *Google Forms* kepada masyarakat yang berdomisili Bantul yang pernah mengakses situs *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Bantul secara *online*. Data responden yang diperoleh sesuai dengan jumlah sampel pada penelitian sejumlah 100 masyarakat berdomisili Bantul, Sebelum penelitian utama dilakukannya uji coba (*pilot test*) terlebih dahulu, sehingga jumlah total responden menjadi 130 masyarakat berdomisili Bantul. Hasil analisis data memperoleh informasi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, dan usia. Adapun hasil analisis karakteristik dapat dilihat pada gambar.



Gambar 2 Jenis Kelamin

menunjukkan bahwa dari 130 data responden penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 55 responden (42,3%) dan perempuan sejumlah 75 responden (57,7%).

### B. Analisis Uji Validitas dan Reabilitas

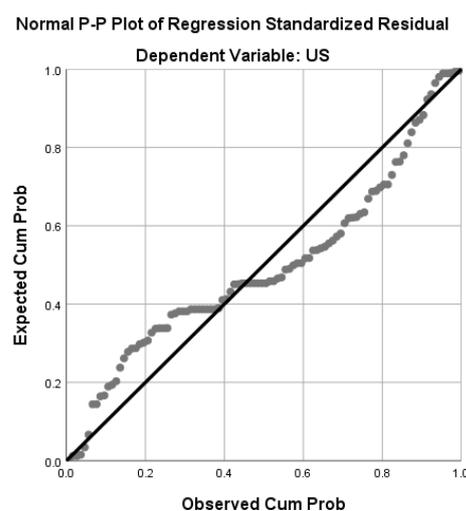
Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Dengan jumlah responden sebanyak 100 ( $n = 100$ ), nilai rtabel adalah 0,195. Keputusan uji validitas didasarkan pada kriteria bahwa jika rhitung > rtabel, maka instrumen atau item pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan dengan skor total, dengan tingkat signifikansi < 0,05. Berdasarkan tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa

semua item pertanyaan valid. pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha dengan batas nilai  $>0,6$  menunjukkan bahwa data dianggap reliabel jika nilai tersebut terpenuhi. Pada tabel, nilai reliabilitas per variabel adalah sebagai berikut: *Usability Quality* dengan 8 item memiliki nilai Cronbach Alpha 0,854 dan 0,926, *Information Quality* dengan 7 item memiliki nilai 0,864 dan 0,920, *Service Interaction Quality* dengan 7 item memperoleh nilai 0,894 dan 0,922, serta *User Satisfaction* dengan 4 item memiliki nilai 0,774 dan 0,878. Dengan demikian, semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6.

### C. Uji Persyaratan Analisis Regresi

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel dependen maupun variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ditandai dengan data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25, yang menghasilkan grafik P-P Plot of Regression Standardized Residual sebagai alat untuk menilai distribusi data.



Gambar 3 Uji Normalitas Grafik P-Plot

model regresi memenuhi asumsi normalitas, yang terlihat dari grafik P-P Plot, di mana titik-titik data cenderung mengikuti dan mendekati garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa distribusi data bersifat normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menilai apakah variabel independen (X) memiliki hubungan linear yang signifikan dengan variabel independen lainnya (X1, X2, X3). Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dalam regresi, dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1, maka tidak terdapat multikolinieritas. Sebaliknya, jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai tolerance kurang dari 0,1, maka terdapat indikasi multikolinieritas dalam model. Hasil uji multikolinieritas ditampilkan dalam Tabel 1.

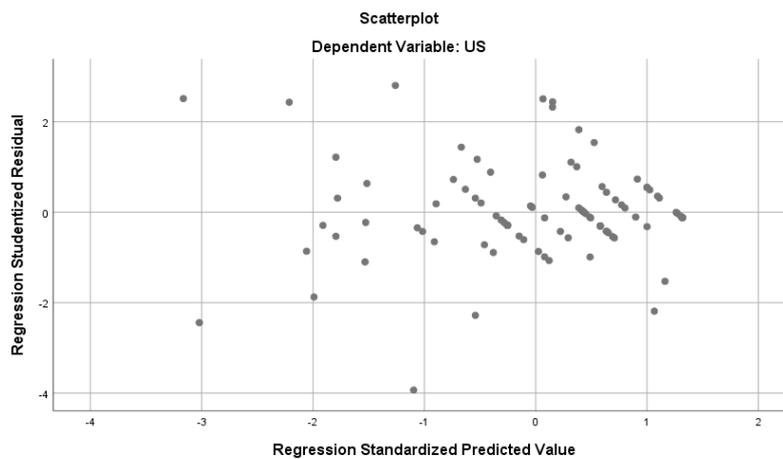
Table 1 Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<i>Usability Quality</i>	0,225	4,441
<i>Information Quality</i>	0,188	5,314
<i>Service Interaction Quality</i>	0,224	4,472

Berdasarkan kriteria ( $VIF < 10$  dan  $tolerance > 0,1$ ), dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (*usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*) memiliki hubungan linear yang tidak terlalu kuat satu sama lain, sehingga tidak ada kekhawatiran akan adanya dampak signifikan dari multikolinieritas terhadap estimasi koefisien regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah model regresi melanggar asumsi klasik mengenai heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dilakukan melalui metode Scatterplot, yaitu dengan memplot nilai ZPRED (nilai prediksi) terhadap SRESID (nilai residual). Berikut ini adalah gambar Scatterplot yang dihasilkan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.



Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 3, tidak terdapat indikasi masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi kriteria yang baik. Hal ini dibuktikan oleh penyebaran titik-titik pada Scatterplot yang berada di sekitar angka 0, dengan distribusi yang tidak terkonsentrasi hanya di atas atau di bawah garis nol.

#### D. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda melibatkan satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Uji regresi linear berganda dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

##### 1. Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji tingkan signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel secara persial. Tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% dan nilai

tabel 1,984. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS didapatkan hasil seperti tabel 2 yang hasil pengujian secara persial sebagai berikut:

Table 2 Coefficients

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	1,134	0,803		1,411	0,161
<i>Usability Quality</i>	0,036	0,043	0,070	0,752	0,454
<i>Information Quality</i>	0,135	0,060	0,229	2,263	0,026
<i>Service Interaction Quality</i>	0,367	0,053	0,636	6,854	0,000

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hasil uji t untuk variabel yang telah diteliti. Persamaan sederhana untuk mencari  $t_{tabel}$  adalah  $t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 100-3-1) = (0,025; 96) = (1,984)$ .

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel bebas secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dalam suatu model regresi. Pengujian ini dilakukan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05, yang berarti ada kemungkinan 5% bahwa hasil yang diamati terjadi karena kebetulan atau faktor acak.

Table 3 Anova

Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	f	Sig
Regression	579,256	3	193.085	140.966	0,000
Residual	131,494	96	1,370		
Total	710,750	99			

### 3. Koefisien Determinasi

Nilai R Square adalah antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien R Square semakin mendekati angka 1 maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Penjelasan lebih rinci dapat dilihat pada tabel 4.

Table 4 *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,903	0,815	0,809	1.170

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa metode WebQual 4.0 berhasil mengukur kualitas website tersebut. Hal ini dibuktikan dengan penerimaan dua dari tiga hipotesis yang diajukan, terdapat dua hipotesis yang diterima.
2. Analisis regresi linear berganda menghasilkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,815%, yang mengindikasikan bahwa usability X1 information quality X2, dan service interaction quality X3 memberikan pengaruh sebesar 81,5% terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, 18,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Pengujian uji T yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak sedangkan hipotesis kedua dan ketiga diterima. H1 dengan nilai signifikan  $0,454 > 0,05$  dengan thitung  $0,752 < t_{tabel} 1,984$  maka H1 ditolak. Sedangkan H2 dan H3 dengan nilai signifikan  $0,026 < 0,05$  dengan thitung  $2,263 > t_{tabel} 1,984$ , dan  $0,000 < 0,05$  dengan thitung  $6,854 > t_{tabel} 1,984$  maka H2 dan H3 diterima. Pengujian

uji F yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa X1,X2 dan X3 secara simultan berpengaruh terhadap Y dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan Fhitung  $140,966 > Ftabel$  sebesar 2,70.

## DAFTAR PUSTAKA

- Christine, N., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). RESOLUSI: **Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi Analisis Kualitas Website Editornews.Id dengan Metode Webqual 4.0.** *Media Online*, 4(3). <https://djournals.com/resolusi>
- Handayani, R., Assegaff, S., & Rohaini, E. (2023). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (Jakakom) Analisis Pengaruh Kualitas Interaksi Layanan, Kualitas Penggunaan, Keamanan Website Edmodo Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual* (Vol. 3, Issue 1). <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom>
- Kartika, M., Utomo, A., & Tambotih, J. J. C. (2023). **Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0.** *Jurnal Riset Komputer*, 10(1), 2407–389. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i1.5814>
- Marlina, M.-, Santoso, Y. P., Kelvin, K.-, & Andry, J. F. (2019). **Analisis Pengaruh Website Fashion Macadamia House Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0.** *Jurnal Teknoinfo*, 13(2), 63. <https://doi.org/10.33365/jti.v13i2.215>
- Pohwain, B. K., Marlina, S., & Yunita, N. (2022). **Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap CMS (Cash Management System) dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.** *Jurnal Teknik Komputer*, 8(1), 80–88. <https://doi.org/10.31294/jtk.v8i1.11594>