ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISDUKCAPIL KUTAI KARTANEGARA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI

Pery Irawan[1)], Pitrasacha Adytia[2)], dan Basrie[3)]

[1]Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda
[2]Manajemen Informatika, STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda
[3]Teknik Informatika, STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda
[1,2,3]Jl. M. Yamin No.25, Samarinda, 75123
E-mail :ferirawan21@gmail.com

ABSTRAK

Pengukuran kualitas website pemerintahan yang dianalisis dari segi pelayanan masyarakat merupakan ide dasar dalam penelitian ini. Ide tersebut didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau E-Government yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinu. Pelayanan masyarakat merupakan kegiatan pemerintah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, oleh karena itu peningkatan pelayanan masyarakat (public service) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan masyarakat merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (social rights ataupun fundamental rights).

Kata kunci: Analisis Kualitas Layanan, Website, Metode Webqual 4.0 Modifkasi.

1. PENDAHULUAN

Televisi merupakan salah satu media elektronik yang menjadi hiburan dan sumber informasi bagi pemirsa tayangan televisi. Sering kali pemirsa tayangan televisi memberikan opini atau komentar terhadap tayangan televisi melalui media sosial salah satunya Facebook. Opini tersebut berupa komentar pada postingan pribadi maupun komentar pada postingan yang berkaitan tentang tayangan televisi seperti postingan pada akun sosial media Facebook Komisi Penyiaran Indonesia. Opini masyarakat pada Facebook terhadap tayangan televisi memiliki peranan yang penting, karena dapat digunakan untuk melakukan analisis sentimen dalam memprediksi penilaian masyarakat terhadap suatu tayangan televisi, apakah bersifat positif atau negatif.

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana melakukan klasifikasi respons masyarakat terhadap tayangan televisi menggunakan analisis sentimen serta mengetahui keakuratan metode yang dapat digunakan dalam menganalisis respons masyarakat terhadap tayangan televisi di Indonesia.

2. RUANG LINGKUP

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, maka ditetapkan batasan masalah pada Kualitas Layanan Website sebagai berikut :

1. Analisis ini hanya ditujukan pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil DisDukCapil Kutai Kartanegara.
2. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 Modifikasi.
3. Analisis ini hanya untuk mengukur kualitas layanan website DisDukCapil Kutai Kartanegara.

   Untuk Kriterianya sebagai berikut :

   Kriteria :

   - **KualitasPengguna**
   - **Kualitas Informasi**
   - **Kualitas Interaksi**
   - **Kepuasaan Pengguna**

3. BAHAN DAN METODE

3.1 Analisis

Menurut Wirahadi (2011), analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknannya. Dalam definisi lain, Analisis adalah proses menyadari sesuatu dengan teliti dan hati-hati, atau menggunakan data dan metode statistik untuk memahami atau menjelaskan hal tersebut.

3.2 Kualitas

Menurut Tjiptono (2012), kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas dapat diartikan sebagai "kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan"

3.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang di ingkan dan diharapkan oleh konsumen.pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

3.4 Kualitas Kegunaan

Kualitas kegunaan adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

3.5 Kualitas Informasi

Di dalam pengolahan sebuah sistem pada akhirnya akan menghasilkan sebuah informasi. Untuk itu kualitas suatu informasi sangat diperlukan untuk menunjang berhasilnya pengembangan sistem yang akan dirancang. Menurut Hartono (2013), kualitas informasi sebagai berikut:

Relevansi : Informasi disediakan atau disajikan untuk digunakan. Oleh karena itu, informasi yang bernilai tinggi adalah yang relevan dengan kebutuhan, yaitu untuk apa informasi itu akan digunakan

Kelengkapan dan Keluasan : Informasi akan bernilai semakin tinggi jika tersaji secara lengkap dalam cakupan yang luas. Informasi yang sepotongsepotong, apalagi tidak tersusun sistematis, tentu tidak akan banyak artinya. Demikian pun bila informasi itu hanya mencakup area yang sempit dari suatu permasalahan

3.6 Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site.

3.7 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan ke dalam objek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.8 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pengambilan sampel dapat menggunakan sampling jenuh dimana menurut Sugiyono (2017) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.9 Website

Menurut Hidayat (2011), website adalah kumpulan halaman-halaman yang 13 digunakan untuk menampilkani informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masingmasing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman website dengan halaman website lainnya disebut dengan hyperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung ialah hypertext.

3.10 Webqual 4.0 Modifikasi

Menurut Tjiptono (2014), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna Webqual 4.0 untuk menilai kualitas layanan website dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegara. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web,diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website Dimensi-dimensi pada Webqual terdiri dari tiga yaitu:

1. **Kualitas Penggunaan (*UsabilityQuality*)**

Meliputi kemudahan untuk dipelajari kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan,memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. **Kualitas Informasi (*Information Quality)***

Kualitas Informasi meliputi hal–hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date/terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Suatu informasi dikatakan berkualitas apabila ditunjang oleh tiga hal yaitu:

1) Akurat (accurate)
   Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa dalam mencerminkan maksud dari informasi itu sendiri.
2) Tepat pada waktunya (Time Liness)
   Informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai yang baik untuk digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan berakibat fatal dalam keputusannya.
3) Relevan (Relevancy)
   Informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda dengan yang lainnya.

3. **Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)**

Menurut Tjiptono & Chandra (2011), meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan model Webqual 4.0, Berdasarkan uraian diatas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:

Tabel Dimensi

Dimensi	Webqual 4.0 item
Kualitas Pengguna	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan 8. Adanya penambahan pengetahuan dari infomasi website
Kualitas Informasi	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang *up to date* 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

Sumber : Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset

3.11 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2017), Skala Likert atau Likert Scale adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Nama Skala ini diambil dari nama penciptanya yaitu Rensis Likert, seorang ahli psikologi sosial dari Amerika Serikat.Penggunaan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala Likert ini terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). 5 pilihan tersebut diantaranya adalah :

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Ragu-ragu
4. Setuju
5. Sangat setuju

3.12 *Stactical Product and Service Solution* (SPSS)

Menurut Santoso (2012), SPSS adalah sebuah software untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS sering kali digunakan untuk memecahkan masalah riset atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data, dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya yang user friendly dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi.

3.13 Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Menurut Duwi (2012), Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur harus lah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin di ukurnya dengan bantuan SPSS untuk mengetahui penelitian valid atau tidaknya suatu data tersebut. Skor total item dengan penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistic dengan kriteria berikut:

Jika r hitung > r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika r hitung < r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

.

2. Uji Realibilitas

Menurut Duwi (2012), reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur,apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penguji yang dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistics. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r alpha > r tabel, maka pertanyaan reliable

Jika r alpha < r tabel, maka pertanyaan tidak reliable

3.14 Analisis Bivariat

Menurut Sugiyono (2017), Analisis bivariat adalah salah satu jenis teknik analisis data statistik yang paling sederhana yang biasanya dipergunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua kumpulan nilai. Hal ini tentu saja melibatkan variabel X dan Y. Hasil dari analisis bivariat dapat disimpan dalam tabel data dua kolom atau teknik penelitian yang mempergunakan metode dua variabel dimana analisis tersebut berkaitan dengan sebab dan hubungan antara kedua variabel tersebut.

3.15 Sumber Data

1. **Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kusioner, keompok fokus, dan panel,atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data prmer ini harus diolah lagi. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuisoner yang dibagikan kepada responden yaitu pengguna website Dinas Kepundudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegera.

2. **Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari internet, sumber literature seperti buku, artikel,jurnal, serta penelitian terdahulu.

3.16 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017), Metode ini akan digunakan sebagai penilaian akan kualitas website Disdukcapil Kutai Kartanegara yang dirancang dengan yang dimensinya berdasarkan metode webqual yaitu kualitas pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan mulai dari 1 – 5 rumus untuk mengetahui rentang interval penilaian skala numerik sebagai berikut:

1. **Mean (Me),**

Rumus mean dalam data bergolong yang digunakan adalah:

Me = $\sum fiXi$

Fi

Me : mean untuk data tergolong

Fi : jumlah data/sampel

Fi Xi : produk perkalian antara fi pada tiap interval data dengan tanda kelas (Xi). Tanda kelas (Xi) adalah rata-rata dari nilai terendah dan tertinggi setiap interval data. Mean digunakan untuk mencari nilai rata-rata dari skor total kesuluruhan jawaban yang diberikan oleh responden, yang tersusun dalam distribusi data.

2. **Median (Md)**

Median adalah suatu harga yang membagi luas histogram frekuensi menjadi bagian yang sama besar. Rumus median untuk data bergolong adalah sebagai berikut:

$$Md = b + p\ \frac{(\frac{1}{2n} - f)}{f}$$

Md : median

B : batas bawah, dimana median akan terletak

P : panjang kelas interval

N : banyaknya data/jumlah sampel

F : jumlah semua frekuensi sebelum kelas median

F : frekuensi kelas media

Median digunakan untuk mencari nilai tengah dari skor total keseluruhan jawaban yang diberikan oleh responden, yang tersusun dalam distribusi data.

3. **Modus (Mo)**

Modus adalah nilai yang sering muncul/nilai yang frekuensinya banyak dalam distribusi data. Rumus modus untuk data bergolong adalah:

$$Mo = b + p\ \left(\frac{b1}{b1 + b2}\right)$$

Keterangan:

Mo : Modus

B : batas kelas interval dengan frekuensi terbanyak

P : panjang kelas interval

B1 : frekuensi pada kelas modus (frekuensi pada kelas interval

yang terbanyak) dikurangi frekuensi kelas interval terdekat sebelumnya.

B2 : frekuensi pada kelas modus dikurangi frekuensi kelas interval

Modus digunakan untuk mencari jawaban yang sering muncul atau nilai yang frekuensinya paling banyak dari responden dalam mengisi kuesioner.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menyebarkan angket. Wawancara dilakukan dengan kepala bagian dan kepala sub bagian untuk mengetahui mengenai bagian apa saja yang memiliki kepentingan terhadap website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegara serta untuk mengetahui jumlah karyawan yang ada pada masing-masing bagian tersebut. Kuisioner disebarkan kepada responden yaitu masyarajat setempat secara online, Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data adalah:

1. **Kuisioner**

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

2. **Studi Pustaka**

Yaitu mempelajari buku-buku literature dan bacaan lain yang dapat membantu untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini.

4.2 Populasi dan Sampel

Penelitian Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai aktif dari semua bidang yang telah ditentukan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegera dengan jumlah Pegawai 80 orang, yang pertama, berdasarkan wilayah dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut masuk ke dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Wilayah Kutai Kartanegara. Sampel untuk responden diambil dengan menggunakan teknik stratified purpose sampling. Dimana tahap pertama yang akan dilakukan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling yang dilakukan untuk memilih populasi, dimana kriteria yang dipilih adalah yang memiliki pengalaman dalam menggunakan website kantor.

4.3 Instrumen Penelitian

Intrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang dengan memberikan skor kepada masing-masing alternatif jawaban. Prosedur pengukurannya adalah responden diminta untuk menyatakan perssetujuannya atas dasar persepsi masing-masing. Jawaban terdiri dari 5 pilihan, yaitu : Sangat setuju,, Setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Cukup Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Bobot pemberian nilai dapat dilihat dari tabel 4.1

Pada penelitian ini kuisioner yang digunakan terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Judul Kuisioner
2. Pengantar yang berisi petunjuk pengisian
3. Item-item pertanyaan yang harus di isi responden. Pertanyaan dirancang berdasarkan metode Webqual.4.0 Modifikasi. Pertanyaan disesuaikan engan ketersediaan informasi yang terdapat pada website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegara.

4.4 Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan penelusuran literatur yang berupa bacaan-bacaan kepustakaan seperti buku referensi, catalog, brosur, dan dapat diperoleh dari bukubuku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, maupun sumber-sumber lain. Peneliti mendapatkan data – data yang berhubungan dengan rancangan aplikasi bersumber dari buku dan brosur – brosur yang ada. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya. Peranan studi kepustakaan sebelum penelitian sangat penting sebab dengan melakukan kegiatan ini hubungan antara masalah dan penelitian-penelitian yang relevan.

4.5 Tabulasi Data Kuisioner

Pada tahap ini seluruh data hasil jawaban responden disusun menjadi sebuah tabel berdasarkan skor hasil jawaban usia dan jenis kelamin responden untuk kemudian dilakukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS.

4.6 Analisis Deskriptif

Metode ini akan digunakan sebagai penilaian akan kualitas website Disdukcapil Kutai Kartanegara yang dirancang dengan yang dimensinya berdasarkan metode webqual yaitu kualitas pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Denga pengujian mean, median, modus, dan standar deviasi.

4.7 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur harus lah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya dengan bantuan SPSS.

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur,apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penguji yang dilakukan Dengan menggunakan SPSS Statistics. Butir pertanyaan sudah inyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya

dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r alpha > r tabel, maka pertanyaan reliable

Jika r alpha < r tabel, maka pertanyaan tidak reliable

4.8 Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakauntuk penelitian memiliki distribusi normal atau tidak Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan grafik P-P Plot of Regression Standarized Residual. Model regresi yang memiliki distribusi normal akan menghasilkan grafik dengan titik-titik yang mengikut garis diagonal. Jika model regresi memiliki distribusi yang tidak normal maka menghasilkan grafik dengan titik-titik yang tidak mengikuti garis normal.

4.9 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuiioner, keompok fokus, dan panel,atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data prmer ini harus diolah lagi. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuisioner yang dibagikan kepada responden yaitu pengguna website Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kutai Kartanegara.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari internet, sumber literature seperti buku, artikel, jurnal, serta penelitian terdahulu.

4.10 Analisis Data

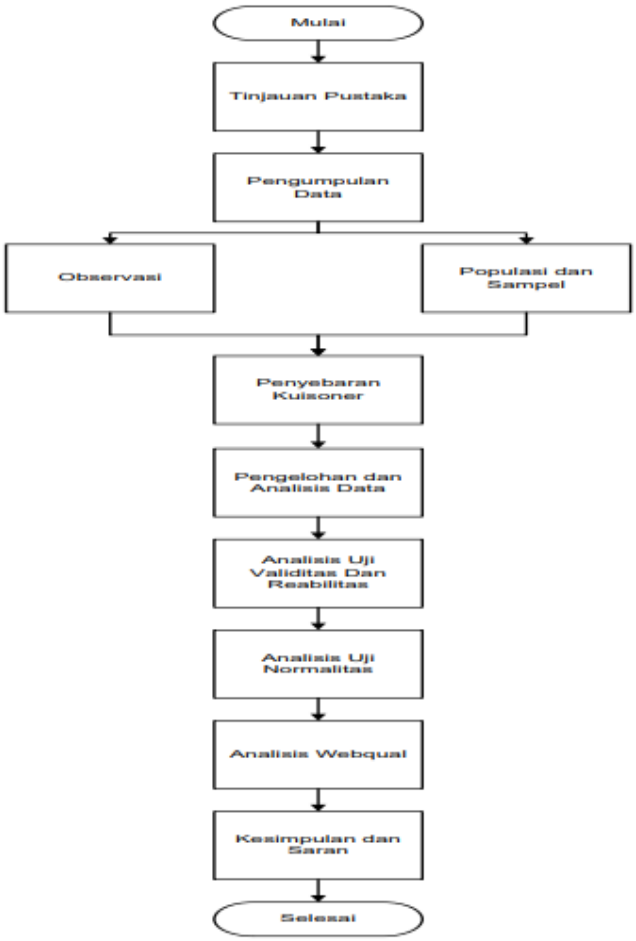
Analisis data diartikan sebagai upaya pengolah data menjadi Informasi, sehingga karakteristik atau sifat – sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah – masalah yang berkaitan.

4.11 Pembahasan Hasil Analisis

Kegiatan ini dilakukan untuk membahas hasil dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan serta membuktikan hasil dari yang telah ditulis oleh peneliti. Pada tahap ini seluruh hasil analisis akan dibahas berdasarkan tiap variabel webqual untuk mengetahui bagian website mana yang masih belum memenuhi kebutuhan pengguna.

4.12 Kerangka Berpikir

Penelitian ini dillakukan melalui beberapa tahapan, yaitu sebelum dilakukan Analisis Kualitas Layanan Website DisdukCapil Kutai Kartanegara. Mana peneliti melakukan pengukuran kualitas website, peneliti harus melakukan beberapa yaitu 41 mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, melakukan pengumpulan data dimana pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner sesuai dengan populasi dan sampel, kuesioner.



Gambar 4.1 Kerangka Berpikir

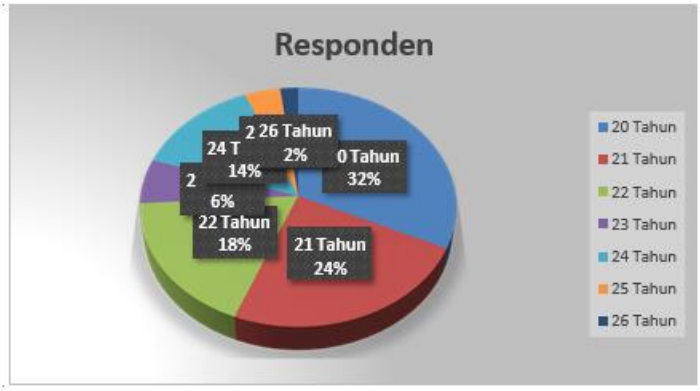
4.13 Data Penelitian

4.13.1 Teknik Analisis Kuisioner

Teknik analisis kueisioner yang digunakan ialah menggunakan metode SPSS (Statistical Program For Social Science), yaitu suatu program computer statistic yang mampu memproses data kuesioner secara tepat dan cepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Analisis yang digunakan di metode SPPS yaiut analisis korelasi bivariate untuk menghitung uji validitas, dimana analisis korelasi bivariate merupakan studi pembahasan tentang derajad keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan nilai koefien relasi dikatakan valid dan tidak valid. Untuk uji reliabilitas menggunakan metode analisis Cronbach's Alpha yang menunjuka secara langsung hasil dari reliabilitas sebuah kuesioner yang digunakan dalam penelitian, semakin tinggi nilai Cronbach's alpha, maka semakin reliabel dan indikator dikatakan valid jika nilai
Cronbach alpha if item deleted < Cronbach alpha.

4.13.2 Responden Kuisioner

Dari hasil jawaban responden diketahui bahwa kisaran usia yang mengisi kuesioner akan dipaparkan pada gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.2 Diagram responden kuisoner berdasarkan usia

Dari gambar 4.2 dapat diketahui bahwa terbanyak adalah dari umur 20 tahun, untuk jumlah rincian akan dipaparkan pada tabel 4.3

Usia	Jumlah Responden	Persentase
20 Tahun	16	32%
21 Tahun	12	24%
22 Tahun	9	18%
23 Tahun	3	6%
24 Tahun	7	14%
25 Tahun	2	4%
26 Tahun	1	2%
Total	**50**	**100%**

Tabel 4.2 Hasil rekapan responden kuesioner

Dari hasil jawaban responden diketahui bahwa kisaran usia yang mengisi kuesioner akan dipaparkan pada gambar 4.14 berikut :

Gambar 4.3 Diagram responden kuisoner berdasarkan jenis kelamin

Dari gambar 4.3 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah dari jenis kelamin laki-laki dengan total 41 orang, untuk jumlah rincian akan dipaparkan pada tabel 4.3 :

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	41	82%
Perempuan	9	18%
Total	**50**	**100%**

Tabel 4.3 Hasil rekapan responden kuesioner

4.13.3 Uji Statistik Deskriptif

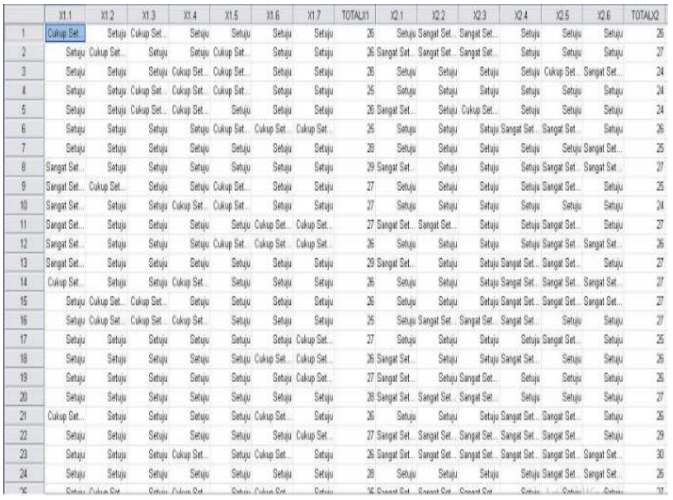
Berikut adalah tahapan dalan pengujian yaitu dimulai dari tampilan data spss pada Variable View.

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1	X1.1	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
2	X1.2	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
3	X1.3	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
4	X1.4	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
5	X1.5	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
6	X1.6	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
7	X1.7	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
8	TOTALX1	Numeric	8	0	KualitasPenggu...	None	None	8	Right	Scale
9	X2.1	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
10	X2.2	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
11	X2.3	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
12	X2.4	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
13	X2.5	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
14	X2.6	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
15	TOTALX2	Numeric	8	0	KualitasInformasi	None	None	8	Right	Scale
16	X3.1	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
17	X3.2	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
18	X3.3	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
19	TOTALX3	Numeric	8	0	KualitasInteraksi	None	None	8	Right	Scale
20	Y1.1	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
21	Y1.2	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
22	Y1.3	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
23	Y1.4	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
24	Y1.5	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
25	Y1.6	Numeric	8	0		{1, Sangat T...	None	8	Right	Scale
26	TOTALY1	Numeric	8	0	Kepuasan	None	None	8	Right	Scale

Gambar 4.4 Variable View

Pada Gambar 4.4 Merupakan tampilan halaman spss variable view, yang berisikan indikator dari kualitas pengguna terdapat data seperti X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X1.6, X1.7, TotalX1.
Indikator Kualitas informasi terdapat data seperti X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, X2.6, TotalX2.
Indikator kualitas interaksi terdapat data seperti X3.1, X3.2, X3.3, TotalX3
Indikator kepuasan terdapat data seperti Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y1.4, Y1.5, Y1.6, TotalY1.
Dimana value berisikan nilai dan keterangan yaitu 1 untuk Sangat Tidak Setuju, 2 Tidak Setuju, 3 Cukup Setuju, 4 Setuju, 5 Sangat Setuju.

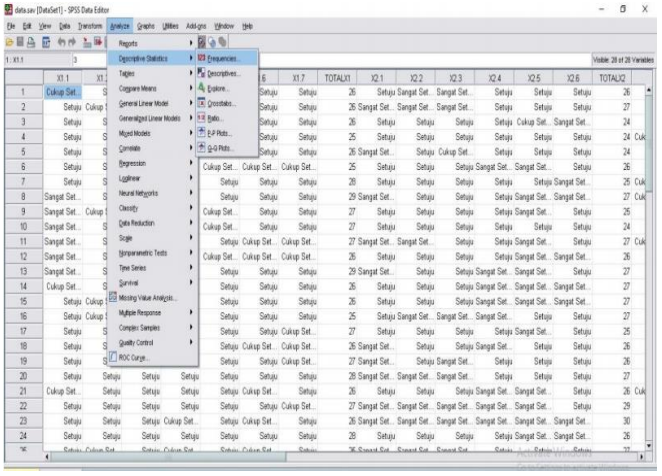
Berikut adalah tampilan sps *data view*



Gambar 4.5 *Data View*

Pada Gambar 4.5 Merupakan tampilan halaman spss variable view, yang berisikan nilai dari tiap responden seperi X1.1 untuk responden 1 yaitu cukup baik, X1.2 untuk respoden 1 yaitu setuju, dan seterusnya.

Lalu memilih navigasi analyze pilih descriptive Statistic kemudian Frequencies.

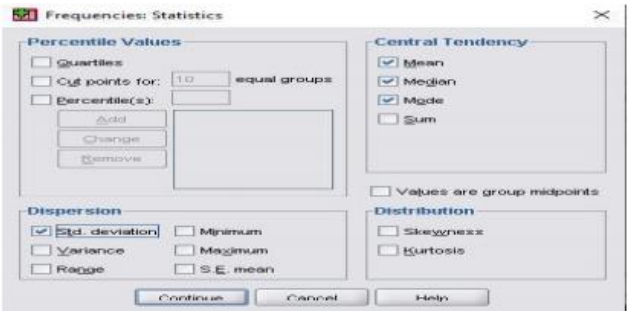


Gambar 4.6 *Analyze Descriptive Statistic*

Setelah memilih navigasi analyze pilih descriptive Statistic kemudian Frequencies, akan muncuk tampilan pada gambar 4.6, dimana pada hlaman ini variabel harus dipindahkan atau dimasukkan yaitu variabel kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan agar dapat bisa melakukan analisis.

Gambar 4.7 *Frequencies*

Setelah memindah variabel kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interkasi, dan kepuasan, yang dilakukans selanjutnya iala memilih button statistic untuk memilih pengujian apa saja yang dilakukan yaitu mean median mode dan standar deviasi.



Gambar 4.8 *Frequencies Statistic*

Dan setelah memilih pengujian yang dilakukan, maka akan tampil perhitungan dari pengujian yang dipilih pada tabel 4.4

Statistics

		KualitasPengguna	KualitasInformasi	KualitasInteraksi	Kepuasan
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		26.84	26.46	10.96	23.52
Median		27.00	26.50	11.00	23.00
Mode		27	27	10	23
Std. Deviation		1.235	1.487	.989	1.266
Sum		1342	1323	548	1176

Tabel 4.4 *Statistic*

Tampilan tabel output SPPS di atas menunjukkan jumlah responden (N) ada 50, dari 50 responden nilai kualitas pengguna pada kategori mean sebesar 26.84, pada kategori median sebesar 27.00, pada kategori mode sebesar 27, dan standar deviation 1.235. Pada nilai kualitas informasi pada kategori mean sebesar 26.46, pada kategori median sebesar 26.50, pada kategori mode sebesar 27, dan standar deviation 1.487. Pada nilai kualitas interaksi pada kategori mean sebesar 10.96, pada kategori median sebesar 11.00, pada kategori mode sebesar 10, dan standar deviation 0.989. Pada nilai kepuasan pada kategori mean sebesar 23.52, pada kategori median sebesar 23.00, pada kategori mode sebesar 23, dan standar deviation 1.266.

5. KESIMPULAN

Dari semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis kualitas website dengan 4 variabel kegunaan, kualitas informasi, kualtias interaksi dan kepuasaan pengguna dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Penelitian melibatkan 50 responden yang terdiri dari kisaran usian 20 tahun hingga 26 tahun dengan jenis kelamin lak-laki sebesar 41 orang dan perempuan 9 orang.

2. Pada uji reabilitas variabel kualiatas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai sginifaksi yang didaptkan dari uji reabilitas sebesa 0.400 > 0.279. dari perbadingan tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasa pengguna.

3. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkat kualitas website adalah melakukan penambahan halaman tutorial atau panduan untuk mencari informasi serta update secara berkala dan perbaikan desain tampilan.

6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas yang telah di kemukakan pada bab – bab sebelumnya, maka dapat diberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa lain, yang nantinya ingin mengembangkan lebih lanjut bisa menambahkan metode yang lainnya agar dapat memperbandinkan.

2. Menambahkan uji asumsi klasik lainnya seperti uji multikoliniearitas dan uji heteroskedasitas.

DAFTAR PUSTAKA

Advernesia. 2021. Cara Mengolah Data Kuesioner Dengan SPSS data contoh di akses pada tanggal 10 Agustus 2011 melalui https://www.advernesia.com/blog/spss/cara-mengolah-data-kuesionerdengan-spss-data-contoh/

Anif Kurniawan Nugroho, Puspita Kencana, 2016. Sari,"Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0" Fakultas Ekonomi Bisni, Universitas Telkom.

Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi Offset.

Efa Irdhayanti, Yuni Firayanti, 2019. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap

Kualitas Pelayanan Gojek Di Kabupaten Kubu Raya" Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Barat.

Hafiz Alifiarga, 2019. "Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet)".

Hartono, Bambang. 2013. Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer.
Jakarta: Rineka Cipta

Hidayat, Rahmat, 2011, Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian
Website, Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kompas, Granedia

Moch. Winnedi fitrayana, 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Dprd Provinsi Jawa Timur Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi ".

Niniek Septiana, Sri Suwitri, Herbasuki Nurcahyanto, 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan"

Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset

Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta.

Tri Ulfa Wardani, 2017." Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek" Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Bandung: Alfabeta.C

Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru

Wirahadi. 2011. "Pengaruh Kompetensi Dan Independensi Pemeriksaan Terhadap Kualitas Hasil Pemeriksaan Dalam Pengawasan Keuangan Daerah : Studi Pada Inspektorat Kabupaten Pasaman". Jurnal Akuntansi dan Manajemen. ISSN 1858-3