

# Analisis Kualitas Layanan Data Pokok Pendidik (DAPODIK) Pada SMK Negeri 1 Palembang Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

**Nova Vuspita Sari, Hendra Di Kesuma, Abdul Kholik\***

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri

Penulis Korespondensi: [abdulkholik@uigm.ac.id](mailto:abdulkholik@uigm.ac.id)\*

[2020210063@student.uigm.ac.id](mailto:2020210063@student.uigm.ac.id)<sup>1\*</sup>, [hendra.dikesuma@uigm.ac.id](mailto:hendra.dikesuma@uigm.ac.id)<sup>2</sup>,

## Abstract

The object of this research is the educator basic data information system (DAPODIK at SMK Negeri 1 Palembang. this research aims to test the quality of information system services. the sample used in this research was school teachers as system users. the sampling technique uses non-probability sampling. the number of samples in this study was 70 respondents. this research uses a qualitative approach. the data analysis technique used for hypothesis testing is path analysis. The method used in this research is Webqual 4.0, which uses 4 indicators: usability, information quality, service interaction quality, and user satisfaction. based on Webqual 4.0 variables. the results of the analysis show that the usability quality score is 2,800 with a percentage level of 84.25%, supported by regression, which proves usability quality has a significant positive effect on user satisfaction. the information quality score result is 2,450 with a percentage level of 84.45%, supported by regression, which proves that information quality has a significant positive effect on user satisfaction, while the service quality score result is 2,100 with a percentage level of 81.33%, supported by regression which proves service quality has a positive effect significant to user satisfaction.

**Keywords:** Quality, Dapodik, Webqual 4.0

## 1. Pendahuluan

Dalam perkembangan teknologi yang semakin meningkat dari hari ke hari sudah melampaui kehidupan manusia pada saat ini, dengan perkembangannya yang sangat cepat dapat dilihat dari segi bidang kehidupan manusia sehingga menimbulkan banyak informasi yang dihasilkan oleh teknologi informasi yang canggih, mulai dari bidang ekonomi, ilmu teknologi serta bermacam bidang kehidupan yang lain[1]. Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin berkembang tidak lepas dari pemanfaatan Sistem Informasi. Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) merupakan sebuah Aplikasi yang sangat dibutuhkan oleh satuan pendidikan dan pemerintah pusat dalam mengelola Sistem Informasi[2]. Hal ini juga yang merupakan faktor yang sangat penting dalam penilaian keberhasilan satuan pendidikan dalam pengelolaan data peserta didik, data GTK, data sarpras, dll. Sehingga semua informasi dapat tersampaikan dengan baik ke Pemerintah Pusat.

Seiring berjalannya waktu, murid SMK Negeri 1 Palembang pun semakin tahun semakin

Published by:

meningkat, maka data murid yang telah masuk pun semakin meningkat setiap tahunnya. Maka dari itu sering sekali permasalahan yang terjadi dalam pengisian data di DAPODIK seperti misalnya data perbaikan Pendidik, Peserta didik, dan Pegawai Tenaga Kependidikan (PTK)[3]. Sering muncul permasalahan data PTK yaitu sering terjadi kendala dalam pembukaan Aplikasi DAPODIK, hal ini berakibat bahwa tidak dapatnya sinkronisasi DAPODIK ke pemerintah pusat yang berakibat tidak bisa cairnya tunjangan PTK di satuan pendidikan tersebut.

Ada banyak model yang dikembangkan peneliti dalam mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, di antaranya adalah Metode *Webqual* 4.0[5]. Metode *Webqual* 4.0 adalah salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur kualitas website[6]. Tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem penting untuk dilakukan karena menjadi indikator tentang diterimanya dan digunakannya suatu sistem untuk menyelesaikan atau mencapai target pekerjaan[7]. Dalam penelitian ini, tingkat penerimaan pengguna dapat sangat ditentukan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, sedangkan kepuasan pengguna mempengaruhi kualitas sistem informasi tersebut[8].

## 2. Tinjauan Literatur

### 2.1 Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategi[9].

Kesimpulan dari teori di atas dapat didefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### 2.2 Data Pokok Pendidik (DAPODIK)

Data Pokok Pendidik (DAPODIK) adalah sistem basis data yang digunakan di Indonesia untuk menyimpan informasi tentang pendidik di semua jenjang pendidikan. Sistem ini mencakup data pribadi pendidik, riwayat pendidikan, sertifikasi, pengalaman mengajar, dan data lainnya yang berkaitan dengan profesi pendidik.

### 2.3 Metode *Webqual* 4.0

*Webqual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian ini terdapat kriteria yang dipakai[10]. yaitu:

#### a. Kegunaan (*Usability*)

*Usability* adalah mutu yang terkait dengan *website*, contohnya tampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi. Dalam hal ini, tampilan sebuah *website* merupakan faktor utama dalam mempengaruhi pengunjung *website*. Kemudahan dalam penggunaan, hal ini dapat membuat pengunjung atau pengguna *website* senang untuk mengunjungi dan akan mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

#### b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

*Information Quality* adalah kualitas yang dilihat dari isi yang terdapat pada *website*,

berdasarkan pantas atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

c. *Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)*

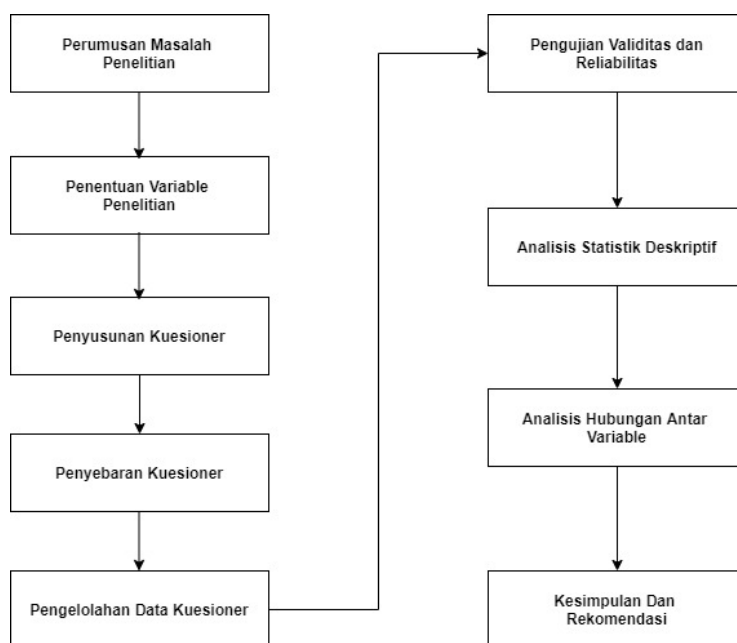
*Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang telah dialami oleh pengguna ketika mereka mengakses ke dalam *website*, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati. Kualitas interaksi mencakup kemampuan memberi rasa aman, yakin saat interaksi, memiliki reputasi yang baik, memudahkan komunikasi.

d. *Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)* *User Satisfaction* disini lebih diartikan berperan sebagai variabel dependen.

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian digunakan untuk mempermudah dalam menetapkan gambaran langkah-langkah penelitian yang harus dilakukan. Tahapan yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini



Gambar 1 Tahapan Penelitian

#### 3.2 Deskripsi Penelitian

Pada penelitian ini terdiri dari 9 (sembilan) tahapan penelitian, yaitu perumusan masalah penelitian, penentuan variabel penelitian, penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, pengolahan data kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis hubungan antar variabel serta kesimpulan dan Rekomendasi. Tahapan-tahapan penelitian tersebut akan dijelaskan pada sub bab yang ada dibawah ini.

#### 3.3 Perumusan Masalah Penelitian

Pada tahap ini, dicari dan menetapkan pokok permasalahan yang akan diteliti dengan cara melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan

jawaban melalui pengumpulan data, kemudian membuat rumusan permasalahan dari penelitian ini yang dapat dilihat pada bab 1 dan bab 2.

### 3.4 Variabel Penelitian

Pada tahap ini, menentukan variabel penelitian dimana pada proses penetapan ini studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan data penelitian pendahulu yang berfungsi dalam mencari teori-teori pendukung dalam penyusunan kuesioner penelitian *Webqual 4.0*. Penyusunan Kuesioner Penyusunan kuesioner dilakukan dengan mengikuti standard pertanyaan yang sesuai dengan metode *Webqual 4.0* dimana pembuatan kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data primer penelitian.

### 3.5 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap penelitian ini, penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* dengan di sebar melalui media whatsapp di SMK Negeri 1 Palembang dengan mengisi google form.

### 3.6 Pengolahan Data Kuesioner

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengukuran kuisisioner menggunakan metode skala *Likert* dengan 4 interval dengan mempertimbangkan faktor keakuratan dalam memilih. Dimana responden dihadapkan pada pilihan setuju atau tidak setuju, sehingga tidak muncul pilihan abu abu atau netral. yang kemudian dilakukan rekap data, olah data *Webqual Index (WQI)* dengan bantuan perangkat lunak / *software* Ms. Excel 2019.

### 3.7 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk melihat indikator-indikator apa saja yang valid dan tidak valid, serta variabel-variabel yang digunakan apakah reliabel atau tidak.

### 3.8 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan dan meringkas data secara numerik atau grafis. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang karakteristik dan pola data yang diamati.

### 3.9 Analisis Hubungan Antar Variabel

Pada tahapan ini maka akan dijelaskan bagaimana metode yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel dalam suatu penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut.

### 3.10 Kesimpulan dan Rekomendasi

Setelah semua tahapan telah dilakukan maka langkah selanjutnya yaitu melakukan penarikan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang didapat. Pada kesimpulan akan menjelaskan hasil-hasil yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan. Pada rekomendasi akan memberikan masukan pada kekurangan-kekurangan apa saja yang terdapat pada penelitian.

### 3.11 Metode Analisis Untuk Menentukan Sampel dan Kualitas Layanan DAPODIK

Analisis data pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui keefektifan media sosial menggunakan metode *Webqual 4.0*, dimana pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini

berdasarkan perhitungan skor rata-rata dari setiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner[9]. Setiap jawaban dari pernyataan yang ada di kuesioner akan diberikan skor atau bobot.

### 1. Nilai Kepentingan / Bobot Kepentingan

Nilai kepentingan dilakukan dari setiap perangkat pertanyaan dengan menggunakan nilai dari skala kepentingan yang mengacu pada skala likert, yaitu dari nilai 1 sampai dengan 4. Dimana hal tersebut dilakukan diawal untuk menganalisis nilai kepentingan.

### 2. Nilai Maksimum (Max Score)

Merupakan nilai yang di dapatkan dari hasil perkalian rata-rata nilai kepentingan dengan nilai maksimal dari nilai kepentingan.

$$\text{Nilai Maksimum} = \text{MoI} \times n \quad (1)$$

Keterangan :

Nilai Maksimum = Nilai maksimal

MoI = Nilai rerata dari kepentingan

### 3. Berat Skor (Weight Score)

Adalah nilai rerata dari hasil perkalian dari nilai yang responden berikan terhadap *website quality* dari masing masing pertanyaan berdasarkan nilai kepentingan. Adapun weight score bisa di dapatkandengan menggunakan rumusan sebagai berikut:

$$\text{WS} = \text{Mean} \sum (\text{I} \times \text{P}) \quad (2)$$

Keterangan:

WS = Berat Nilai / *Weight Score*

I = Berat nilai kepentingan dari setiap soal  
pertanyaan

P = Nilai responden atas kualitas website

### 4. Webqual Index (WQI)

*Webqual Index* bertujuan dalam mengetahui nilai dari *Quality* suatu sistem yang bersumber pada persepsi pengguna sistem. *Webqual Index* (WQI) diperoleh dari hasil nilai pembagian Berat Skordengan nilai maksimum[11].

$$\text{Weighted Score} \quad (3)$$

$$WQI = \frac{\sum \text{Maximum Score}}{\text{Maximum Score}}$$

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini dilakukan pengelompokan jenis responden sebagai berikut :

##### 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Pada Tabel 1 menunjukkan hasil bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 19 orang dengan persentase 23%. Sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 51 orang dengan persentase 77%.

Tabel 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase Responden (%) |
|---------------|------------------|--------------------------|
| Laki – Laki   | 19               | 23%                      |
| Perempuan     | 51               | 77%                      |

##### 4.2 Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pada Tabel 2 menunjukkan hasil bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan akhir SMA/SMK sebanyak 5 orang dengan persentase 7%. Responden dengan tingkat pendidikan D3 memiliki persentase 6% dengan jumlah sebanyak 4 orang. Responden dengan tingkat pendidikan akhir S1 51 orang dengan persentase 72%. Sedangkan jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan akhir S2 berjumlah 10 orang dengan persentase 15% dari seluruh responden yang ada.

Tabel 2 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase Responden (%) |
|---------------------|------------------|--------------------------|
| SMA/SMK             | 5                | 7%                       |
| D3                  | 4                | 6%                       |
| S1                  | 51               | 72%                      |
| S2                  | 10               | 15%                      |

Setelah data terkumpul, sebelum di olah dan di analisis, terlebih dahulu data di uji berdasarkan validitas dan reliabilitasnya. hasil uji validitas menyatakan bahwa semua indikator dinyatakan valid seperti yang tercantum pada Tabel 3.

Tabel 3 Uji Validitas

| Pertanyaan | r-hitung | r-tabel | Validitas |
|------------|----------|---------|-----------|
| UQ1        | 0,512601 | 0,253   | V         |
| UQ2        | 0,559104 | 0,253   | V         |
| UQ3        | 0,505147 | 0,253   | V         |
| UQ4        | 0,53592  | 0,253   | V         |
| UQ5        | 0,590398 | 0,253   | V         |
| UQ6        | 0,603843 | 0,253   | V         |
| UQ7        | 0,450056 | 0,253   | V         |
| UQ8        | 0,512601 | 0,253   | V         |
| IQ1        | 0,504938 | 0,253   | V         |
| IQ2        | 0,459526 | 0,253   | V         |
| IQ3        | 0,56326  | 0,253   | V         |
| IQ4        | 0,608344 | 0,253   | V         |
| IQ5        | 0,504938 | 0,253   | V         |
| IQ6        | 0,459526 | 0,253   | V         |
| IQ7        | 0,56326  | 0,253   | V         |
| SIQ1       | 0,579793 | 0,253   | V         |
| SIQ2       | 0,616477 | 0,253   | V         |
| SIQ3       | 0,551073 | 0,253   | V         |
| SIQ4       | 0,353955 | 0,253   | V         |
| SIQ5       | 0,441172 | 0,253   | V         |
| SIQ6       | 0,559566 | 0,253   | V         |
| US1        | 0,487429 | 0,253   | V         |
| US2        | 0,554525 | 0,253   | V         |
| US3        | 0,559475 | 0,253   | V         |
| US4        | 0,525376 | 0,253   | V         |
| US5        | 0,546066 | 0,253   | V         |
| US6        | 0,593909 | 0,253   | V         |
| US7        | 0,555349 | 0,253   | V         |
| US8        | 0,497059 | 0,253   | V         |
| US9        | 0,604232 | 0,253   | V         |

Setelah dilakukan uji validitas, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas.

Tabel 4 Uji Validitas

| Variabel                           | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|------------------------------------|-------------------------|------------|
| <i>Usability</i>                   | 0,797                   | Reliabel   |
| <i>Information Quality</i>         | 0,822                   | Reliabel   |
| <i>Service Interaction Quality</i> | 0,790                   | Reliabel   |
| <i>User Satisfaction</i>           | 0,833                   | Reliabel   |

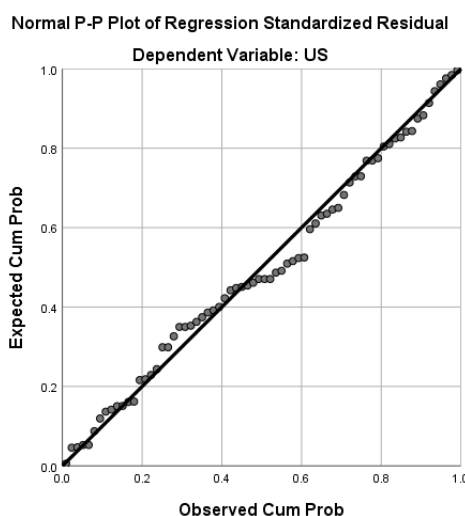
Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas tidak ada variabel yang *Cronbach's Alpha* nya bernilai  $\geq 0,60$  maka keempat variabel dinyatakan Reliabel yang

Published by:

artinya konsistensi yang sesuai sehingga dapat diandalkan lantaran memberikan hasil yang sama pada beberapa percobaan berturut-turut.

Selanjutnya melakukan uji asumsi regresi yang merupakan sebuah model regresi digunakan untuk melakukan peramalan. Sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Oleh karena itu sebelum digunakan, model seharusnya memenuhi beberapa asumsi. Asumsi untuk model regresi linear berganda adalah normalitas, linearitas, multikolinearitas, heterokedasitisitas, dan autokorelasi.

#### 4.3 Hasil Uji Normalitas

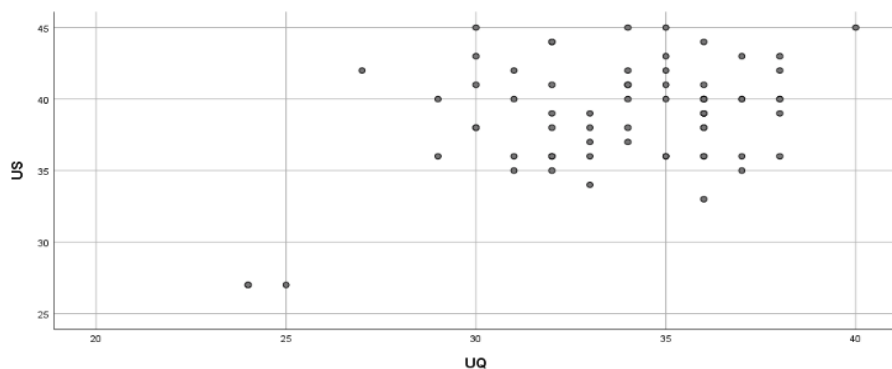


Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Pada Gambar 2 terlihat bahwa data tersebar di dekat garis diagonal dan tidak ada data pencilan atau data yang jauh dari garis diagonal. Berdasarkan diagram P-Plot tersebut, maka data yang ada dapat dinyatakan berdistribusi normal.

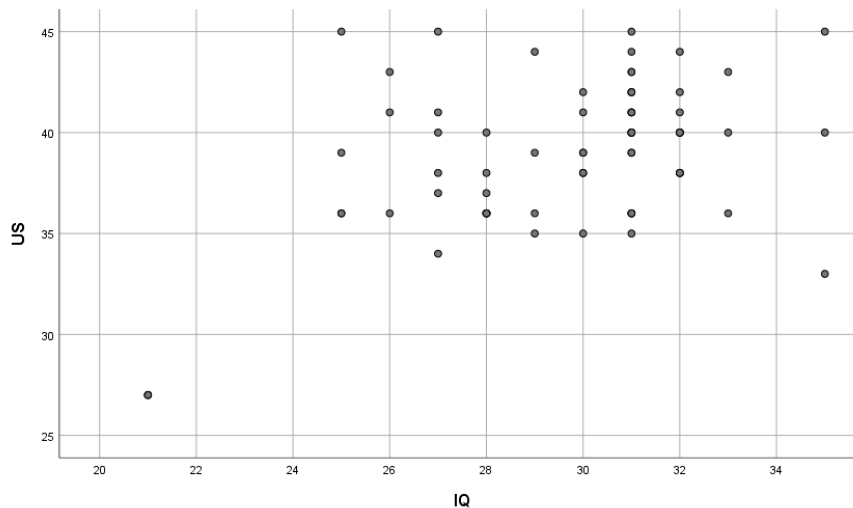
#### 4.4 Hasil Uji Lineritas

Linearitas dapat diuji dengan menggunakan diagram *Scatter Plot*. Asumsi ini menyebutkan bahwa hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen seharusnya linear, baik bersifat positif, maupun negatif. Asumsi linearitas terpenuhi jika hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam *Scatter Plot* tidak membentuk suatu pola tertentu, seperti parabola atau eksponensial.



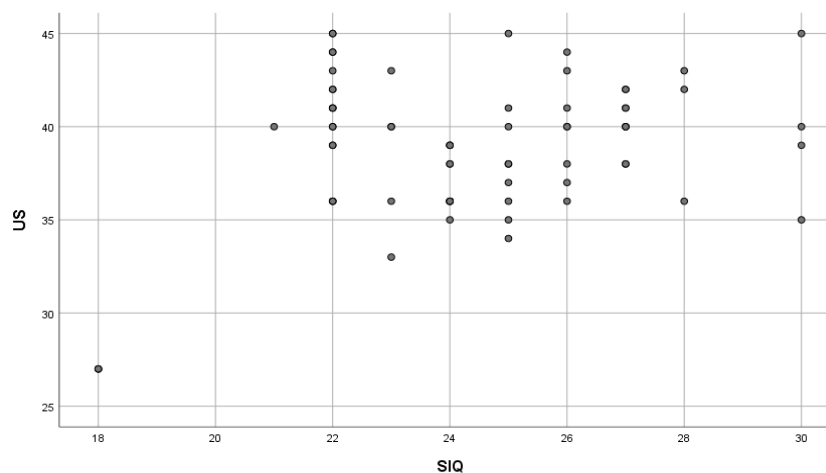
Gambar 4 Hasil Uji Hasil Uji Linearitas Hubungan *Usability* dengan *User Satisfaction*

Gambar 4 menunjukkan bahwa pola hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction* tidak membentuk pola tertentu atau disebut juga membentuk pola acak. Jadi, asumsi linearitas antara *Usability* dan *User Satisfaction* terpenuhi.



Gambar 5 Hasil Uji Hasil Uji Linearitas Hubungan *Information Quality* dengan *User Satisfaction*

Gambar 5 menunjukkan bahwa pola hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction* tidak membentuk pola tertentu atau disebut juga membentuk pola acak. Jadi, asumsi linearitas antara *Information Quality* dan *User Satisfaction* terpenuhi.



Gambar 6 Hasil Uji Hasil Uji Linearitas Hubungan *Service Interaction Quality* dengan *User Satisfaction*

Gambar 6 menunjukkan bahwa pola hubungan antara *service interaction quality* dan *user satisfaction* tidak membentuk pola tertentu atau disebut juga membentuk pola acak. jadi, asumsi linearitas antara *service interaction quality* dan *user satisfaction* terpenuhi.

#### 4.5 Hasil Uji multikolinearitas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model        | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-------|------|-------------------------|-------|
|              |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | 3.495 | .001 |                         |       |
| UQ           | 1.149 | .255 | .534                    | 1.874 |
| IQ           | 2.504 | .015 | .571                    | 1.753 |
| SIQ          | .563  | .576 | .689                    | 1.452 |

Berdasarkan pada kolom *Tolerance* menunjukkan angka lebih dari 0,10, maka tidak ada masalah kolinearitas dalam model regresi yang digunakan. Berdasarkan Tabel 5, *Tolerance* > 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki masalah multikolinearitas.

#### 4.6 Hasil Uji Heterokedasitisitas

Tabel 6 Hasil Uji Heterokedasitisitas

| Model        | t      | Sig. |
|--------------|--------|------|
| 1 (Constant) | 3.851  | .000 |
| UQ           | -.950  | .346 |
| IQ           | -.235  | .815 |
| SIQ          | -1.661 | .101 |

Berdasarkan pada kolom *Sig* menunjukkan angka lebih dari 0,05, maka tidak terjadi heterokedasitisitas dalam model regresi yang digunakan. Berdasarkan Tabel 6, *Sig* > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari unsur heterokedasitisitas.

#### 4.7 Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 7 Hasil Uji Autokorelasi

| Model | Durbin-Watson |
|-------|---------------|
| 1     | 2.174         |

Nilai Durbin-Watson pada Tabel 7 adalah 2,174. Nilai ini dibandingkan dengan tabel Durbin-Watson dengan tingkat kepercayaan 0,05 dan jumlah sampel 70 untuk mendapatkan batas bawah (dU) dan batas atas (dL). Nilai dL yang didapatkan adalah 1,5245 dan dU 1,7028. Model regresi linear berganda bebas dari unsur Autokorelasi jika nilai Durbin-Watson pada Tabel 7 di antara dU dan 4-dU (4 – 1,7028). Model yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini tidak mengandung unsur autokorelasi karena  $dU < \text{Durbin-Watson} < 4-dU$  atau

$1,7028 < 2,174 < 2,2972$ .

Selanjutnya Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 pada *website* Data Pokok Pendidik (DAPODIK). Metode ini digunakan karena ada lebih dari satu variabel independen (*Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*) yang dianalisis hubungannya dengan satu variabel dependen (*User Satisfaction*).

#### 4.8 Hasil Uji F

Uji F atau uji ANOVA digunakan untuk melihat pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama terhadap *User Satisfaction*. Uji F dapat dilihat dari perbandingan F hitung dan F tabel. Jika F hitung > F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa keragaman *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan padakeragaman *User Satisfaction*.

Tabel 8 Hasil Uji F

| Model                        | F     | Sig.              |
|------------------------------|-------|-------------------|
| 1 Regressi on Residual Total | 7.931 | .000 <sup>b</sup> |

Tabel 8 menunjukkan nilai F hitung 7,931. Nilai ini dibandingkan dengan F tabel atau  $F_{0,05}(\text{jumlah variabel, residual})$ . Nilai  $F_{0,05}(3,70)$  pada tabel F dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 2,736. Karena  $7,931 > 2,736$ , maka dapat disimpulkan bahwa keragaman variabel dependen *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keragaman variabel *User Satisfaction*. Selain menggunakan F hitung, uji keragaman juga dapat dilakukan dengan melihat kolom tingkat signifikansi (Sig.) pada Tabel 4.13. Karena nilai pada kolom Sig. < 0,05, maka *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keragaman variabel *User Satisfaction*.

#### 4.9 Hasil Uji T

Jika Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, Uji T dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Uji T dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9 Hasil Uji t

| Model        | t     | Sig. |
|--------------|-------|------|
| 1 (Constant) | 3.495 | .001 |
| UQ           | 1.149 | .255 |
| IQ           | 2.504 | .015 |
| SIQ          | .563  | .576 |

Tabel 9 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi konstanta dan tingkat signifikansi variabel *Information Quality* kurang dari 0,05. Analisis juga dapat dilakukan dengan menggunakan T hitung dan T tabel. Uji T merupakan uji dua sisi sehingga untuk melihat nilai pada T tabel digunakan rumus  $T/0,025(\text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel} - 1)$ . Nilai T tabel yang didapatkan adalah 1,994. Berdasarkan Tabel 4.14, nilai T yang lebih besar dari 2,013 adalah nilai konstanta dan variabel *Information Quality*.

#### 4.10 Hipotesis

##### 4.1.1 Hubungan antara *Usability Quality* dan *User Satisfaction*

Hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian ini didefinisikan sebagai  $H_0$ , yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction*. Sedangkan hipotesis alternatifnya adalah  $H_1$ , yang berarti ada hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction*. Tabel 4.14 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$$H_0: t < 1,994$$

$$H_1: t > 1,994$$

Berdasarkan Tabel 4.14, nilai  $t(1,149) < 1,994$  yang berarti bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Karena  $H_0$  diterima, tidak terdapat hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *Usability* dan *Site Design* tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna DAPODIK.

##### 4.1.2 Hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*

Hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian ini didefinisikan sebagai  $H_0$ , yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*. Sedangkan hipotesis alternatifnya adalah  $H_1$ , yang berarti ada hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*. Tabel 4.14 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$$H_0: t < 1,994$$

$$H_2: t > 1,994$$

Berdasarkan Tabel 4.14, nilai  $t(2,054) > 1,994$  yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Karena  $H_2$  diterima, maka terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna DAPODIK.

##### 4.1.3 Hubungan antara *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction*

Hubungan antara *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian ini didefinisikan sebagai  $H_0$ , yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction*. Sedangkan hipotesis alternatifnya adalah  $H_1$ , yang berarti ada hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*. Tabel 4.14 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$$H_0: t < 1,994$$

$$H_3: t > 1,994$$

Berdasarkan Tabel 4.14  $t(0,563) < 1,994$  yang berarti bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak. Karena  $H_0$  diterima, maka tidak terdapat hubungan antara *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *trust* dan *empathy* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *website* DAPODIK.

## 5. Kesimpulan

1. Hasil analisis variabel bebas yaitu kualitas kegunaan (*usability*) memiliki skor 2.359, dengan tingkat persentase 84,25% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki skor 2.069 dengan tingkat persentase 84,45% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas interaksi (*service interaction quality*) memiliki skor 1.708 dengan tingkat persentase 81,33% dalam kategori sangat baik. Dan hasil analisis variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki skor 2.720 dengan tingkat persentase 86,35% dalam kategori sangat baik.
2. Dari 30 indikator pertanyaan yang telah disusun didalam kuesioner untuk penelitian ini, tidak ada indikator yang tidak valid berdasarkan hasil uji validasi yang telah dilakukan, maka tidak ada indikator yang akan dihapus dari instrument penelitian.
3. Dari hasil uji reliabilitas pada penelitian didapat *Cronbach's Alpha* nya bernilai  $\geq 0,60$  yang artinya telah melebihi nilai  $r$  tabel sebesar *usability* 0,797, *Information Quality* 0,822, *Service Interaction Quality* 0,790, dan *User Satisfaction* 0,833 maka, dapat disimpulkan dengan jumlah 4 (empat) variabel seluruhnya dinyatakan reliabel (Keadaan) atau konsisten (Tetap) dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.
4. Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tidak terdapat pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta tidak terdapat pengaruh kualitas interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
5. Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai  $F$ -hitung 7,931  $>$   $F$ -tabel 2,736 dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan interaksi (*service interaction quality*), berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

## Daftar Pustaka

- [1] Arey, D. S., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *J-ICON: Jurnal Komputer dan Informatika*, 9(2), 214-222.
- [2] Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan Importance Performance Analysis. *CogITO Smart Journal*, 8(1), 171-182.
- [3] Baldah, N. (2020). Analisis tingkat kecacatan dengan metode Six Sigma pada line tgs. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 27-44.
- [4] Fatmala, W. S., Suprpto, S., & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website

e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175-183.

- [5] Fitzsimmons, J. A. (2022). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. Indonesia).
- [6] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology,*
- [7] Nafis, S. D. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Membership Gym Berbasis Website Di Rdr Fitness* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- [8] Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 300-306.
- [9] Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(2), 486295.
- [10] Rahmawati, R., & Anwar, S. (2018). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 7(1), 1-10

### **Copyrights**

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)