

Jitu STMM MMTC

340

-  jimk
 -  jitu@mmtc.ac.id
 -  Asosiasi Dosen, Pendidik dan Peneliti Indonesia
-

Document Details

Submission ID

trn:oid:::1:2993087688

11 Pages

Submission Date

Aug 29, 2024, 9:01 PM GMT+7

4,153 Words

Download Date

Aug 29, 2024, 9:06 PM GMT+7

27,386 Characters

File Name

1724940074_3409691SM.docx

File Size

1.1 MB

22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
 - ▶ Quoted Text
-

Top Sources

17%	 Internet sources
16%	 Publications
6%	 Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 17% Internet sources
16% Publications
6% Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Rank	Type	Source	Percentage
1	Publication	Krysha Wira Pradipta, Yolanda Presiana Desi, Diana Khuntari. "Pengaruh Kualitas...	4%
2	Internet	repository.ub.ac.id	2%
3	Internet	ojs.mmtc.ac.id	1%
4	Student papers	Universitas Jenderal Soedirman	1%
5	Internet	core.ac.uk	1%
6	Internet	etheses.uinmataram.ac.id	1%
7	Internet	www.researchgate.net	1%
8	Publication	Resti Yulistria, Rosento Rosento, Eka Putri Handayani, Isnurrini Hidayat Susilowati...	1%
9	Internet	docplayer.info	1%
10	Internet	ejournal.uniks.ac.id	1%
11	Internet	eprints.ums.ac.id	1%

12	Internet	
	www.coursehero.com	1%
13	Internet	
	doku.pub	1%
14	Internet	
	id.123dok.com	0%
15	Internet	
	ejournal.unisi.ac.id	0%
16	Student papers	
	Universitas Mulawarman	0%
17	Internet	
	eprints.unmas.ac.id	0%
18	Internet	
	jurnal.unimed.ac.id	0%
19	Publication	
	Hayani Hayani. "Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Kepu...	0%
20	Publication	
	Igif G. Prihanto, Budhi Riyanto, Suwardi Suwardi, Hendy Gunawan, Elly Kuntjahyo...	0%
21	Internet	
	penerbitadm.com	0%
22	Internet	
	repository.upi.edu	0%
23	Internet	
	www.mikroskil.ac.id	0%
24	Publication	
	Nova Fadhilah Rahmadian, Edy Supriyanto, W. T. Handoko, Rara Sriartati Redjeki. ...	0%
25	Internet	
	jurnal.stie-aas.ac.id	0%

26 Publication
Rino Ramadan. "Analisis Pengaruh Kualitas Website Admin PMB BSI-Group Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Melanjutkan Pendidikan Di Universitas Binaan Indonesia". 0%

27 Internet
garuda.kemdikbud.go.id 0%

28 Publication
Endah Lisarini, Alif Lazuardi. "EFEKTTIVITAS KOMUNIKASI PEMASARAN MELALUI INTERNET PADA PEMERINTAHAN DAERAH". 0%

29 Student papers
Universitas Wiraraja 0%

30 Internet
jurnal.unismuhpalu.ac.id 0%

31 Internet
repository.fe.unj.ac.id 0%

32 Internet
www.scribd.com 0%

33 Internet
123dok.com 0%

34 Publication
Dwi Ardianta Kurniawan. "ANALISIS PENERAPAN RFID UNTUK MENURUNKAN BIAYA PENGETAHUAN". 0%

35 Internet
attractivejournal.com 0%

36 Internet
disdukcapil.bontangkota.go.id 0%

37 Internet
journal.unpad.ac.id 0%

38 Internet
jptam.org 0%

39 Internet
jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id 0%

40	Internet	
kemenagkotajogja.org		0%
41	Internet	
ocs.unud.ac.id		0%
42	Internet	
prosiding.unipma.ac.id		0%
43	Internet	
repository.radenintan.ac.id		0%
44	Internet	
repository.umy.ac.id		0%
45	Internet	
text-id.123dok.com		0%
46	Publication	
"The AI Revolution: Driving Business Innovation and Research", Springer Science ...		0%

Pengaruh Kualitas Situs Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Masyarakat Kota Yogyakarta

The Influence of The Website Quality The Civil Registration and Population Office Yogyakarta City On The Satisfaction by Yogyakarta City Society Users

Guntur Akhmad Zulkarnain¹, Diana Khuntari², Arum Marwati³

¹Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta

Email: 03.guntur@gmail.com¹, diana@mmtc.ac.id^{2*}, arum.marwati@mmtc.ac.id³

*Corresponding author

Abstract

In the era of technological advancement, the transformation of information systems impacts public services, including those of the Population and Civil Registration Office (Dindukcapil) in Yogyakarta. The Dindukcapil website plays a crucial role in providing information and administrative services, yet low ratings indicate user dissatisfaction. This study aims to assess the impact of the Dindukcapil website's quality on user satisfaction in Yogyakarta, using the Webqual 4.0 theory, which examines website quality based on usability, information quality, and service interaction quality dimensions, as well as user satisfaction theory, which includes expectation conformity, revisit intention, and willingness to recommend. A descriptive quantitative method with an online questionnaire was analyzed using SPSS version 26 through validity, reliability, classical assumption, simple linear regression, and T-test. Results indicate that website quality has a positive and significant impact on user satisfaction by 54.4%, while the remaining 45.6% is influenced by other variables. Dindukcapil is advised to evaluate and improve website content by enhancing SEO, user personalization, security, reputation, and providing a feedback section to strengthen user engagement and listen to community aspirations regarding the website.

Keywords: Quality, Website, Satisfaction, User

Abstrak

Dalam era kemajuan teknologi, transformasi sistem informasi memengaruhi pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kota Yogyakarta. Situs web Dindukcapil berperan penting dalam penyampaian informasi dan layanan administrasi, namun rating rendah menunjukkan ketidakpuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menilai pengaruh kualitas situs web Dindukcapil terhadap kepuasan pengguna di Yogyakarta, menggunakan teori Webqual 4.0 yang mencakup dimensi kualitas keterpakaian, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, serta teori kepuasan pengguna yang meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan. Metode kuantitatif deskriptif dengan kuesioner daring dianalisis menggunakan SPSS versi 26 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear sederhana, dan uji T. Hasil menunjukkan kualitas situs web berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 54.4%, sementara 45.6% dipengaruhi

variabel lain. Dindukcapil disarankan mengevaluasi dan memperbaiki konten situs web dengan meningkatkan SEO, personalisasi pengguna, keamanan, reputasi, serta menyediakan kolom kritik dan saran untuk memperkuat keterlibatan dan mendengarkan aspirasi masyarakat.

Kata kunci: Kualitas, Situs Web, Kepuasan, Pengguna

PENDAHULUAN

Menurut laporan dari StatCounter (2022), penggunaan perangkat seluler dalam mengakses situs web bertambah dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, mencapai 60% dari total penggunaan, sementara penggunaan *desktop* mengalami penurunan. Dengan adanya teknologi informasi, masyarakat dapat mendapatkan akses informasi dengan efisien dan cepat dari berbagai sumber yang ada. Salah satu *platform* penyedia informasi seperti saat ini, yaitu teknologi penyedia layanan informasi *online* atau biasa disebut dengan situs web yang mudah diakses oleh masyarakat. Peningkatan penggunaan perangkat seluler dan akses internet yang lebih cepat dapat mendorong instansi untuk mengoptimalkan situs instansi agar responsif dan dapat diakses dengan baik melalui berbagai perangkat.

Kualitas layanan merupakan faktor yang memengaruhi keinginan pengguna dalam menjelajah sebuah situs web yang diinginkan. Menurut Wibowo (2019:16), kualitas layanan secara digital digunakan untuk menentukan sejauh mana suatu situs web dapat mendorong aktivitas pengguna dalam memenuhi harapannya. Ketika kualitas layanan sesuai dengan harapan pengguna, hal ini akan menciptakan kepuasan, yang nantinya meningkatkan kecenderungan pengguna, sehingga memungkinkan menggunakan kembali layanan dari situs web.

Pada saat ini, situs web juga diperlukan oleh tiap instansi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, dan

masyarakat puas dengan pelayanan yang cepat (Aripin, 2022:41). Oleh karena itu, keberadaan situs web merupakan sebuah kebutuhan bagi instansi pemerintahan tidak hanya untuk kebutuhan informasi, namun berkaitan langsung dengan pelayanan masyarakat. Mutu layanan yang bagus pada pelanggan berdampak pada pemberian atau penghargaan sebuah nilai untuk instansi serta menaikkan rasa kepuasan pelanggan pada instansi tersebut (Frandika, 2019:128). Setiap instansi harus memperhatikan kualitas dari situs web tersebut untuk menarik perhatian dari masyarakat, sehingga masyarakat dapat beralih dari pelayanan konvensional dan menggunakan layanan yang tersedia pada situs web tersebut. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang makin cepat menjadikan pemerintah menetapkan regulasi atau keputusan mengenai *e-government* pada Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Strategi dalam Penumbuhan *E-Government*. Selanjutnya pada tahun 2018 disahkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai kegiatan pemerintahan yang memakai teknologi informasi serta komunikasi dalam menyediakan pelayanan pada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan dibuatnya regulasi *e-government* dapat memudahkan bagi masyarakat atau instansi dalam penggunaannya.

Pemerintah menginstruksikan kebebasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahannya atau yang dikenal sebagai asas desentralisasi. Pemerintah pusat menetapkan kebijakan yang

12 mengatur tentang *e-government* oleh pemerintah daerah di dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004, yang berisi tentang pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk menentukan maupun merancang secara mandiri jenis pelayanan untuk masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan asas desentralisasi, yang diberikan keleluasaan dan fleksibilitas bagi daerah untuk menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan dan karakteristik lokal guna memastikan pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kepentingan masyarakat.

40 Dengan menerapkan sistem *e-government* pada layanan pemerintahan berbasis elektronik, Kota Yogyakarta mendapat penghargaan dan menjadi salah satu contoh sebagai kota dengan inovasi digitalisasi layanan publik oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Admin Warta, 2023). Contoh instansi yang menerapkan *e-government* di Kota Yogyakarta adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil). Hal ini karena Dindukcapil adalah salah satu instansi berkaitan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh sebab itu, kinerja dari tiap elemen pada dinas tersebut harus dapat melayani masyarakat dengan baik.

2 Dalam lingkup pelayanan Dindukcapil, terdapat dua aspek pelayanan, yaitu kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan kependudukan melibatkan berbagai proses registrasi penduduk, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Layanan pencatatan sipil mencakup sejumlah prosedur, seperti pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, serta pencatatan perubahan

kewarganegaraan. Dindukcapil juga berperan dalam memastikan integritas dan kelengkapan data kependudukan di Kota Yogyakarta.

Pada tahun 2022, Dindukcapil memperoleh penghargaan pelayanan publik terbaik di Kota Yogyakarta (Ramadhan, 2023). Dindukcapil Kota Yogyakarta terbukti dapat meningkatkan kinerja instansi, dan memenuhi sasaran capaian administrasi kependudukan. Hal itu dapat dilihat juga pada capaian realisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang meningkat tiap tahun pada Gambar 1.



Gambar 1. Perkembangan Capaian Kinerja Sasaran dengan Target

Sumber: Dindukcapil Yogyakarta (Admin Capil, 2023)

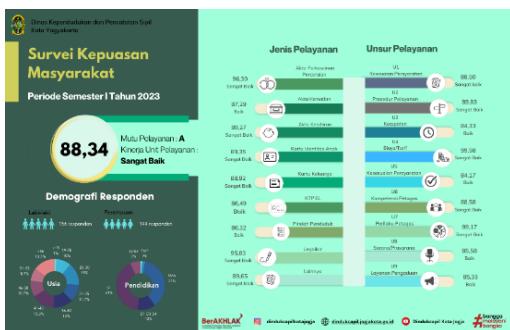
Situs web merupakan komponen yang penting dalam sebuah institusi pemerintahan. Kualitas dari institusi dapat dilihat dari kualitas layanan situs web, karena mempresentasikan institusi yang bersangkutan di dunia digital (Frandika, 2019:127). Semua institusi pemerintahan harus dapat meningkatkan kualitas situs web yang dimiliki, untuk merepresentasikan institusinya. Situs web yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut dan mempermudah akses informasi bagi publik. Hal itu juga termasuk pada Dindukcapil Kota Yogyakarta yang perlu untuk memperhatikan kualitas layanan situs web pada instansi mereka seperti Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Halaman Situs Web Dindukcapil Yogyakarta

Sumber: Dindukcapil Yogyakarta (Admin Capil, 2023)

Layanan pada situs web Dindukcapil Kota Yogyakarta dapat diakses oleh masyarakat lokal maupun luar kota. Pengguna bisa memilih berbagai layanan melalui menu di halaman depan situs web. Salah satu elemen untuk menunjang kecepatan pelayanan dan ketepatan layanan pengaduan adalah penggunaan situs web (Aripin, 2022:41). Meskipun situs web ini menyediakan layanan administrasi, hasil survei menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan penggunaan layanan pengaduan masih rendah pada Gambar 3. Layanan pengaduan, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian persyaratan adalah tiga nilai terendah dalam survei kepuasan masyarakat. Situs web sebagai sarana informasi memengaruhi kecepatan layanan pengaduan, dan informasi persyaratan yang membingungkan bisa ditampilkan di sana. Dindukcapil perlu meningkatkan kualitas situs web mereka.



Gambar 3 Survei Kepuasan Masyarakat
Sumber: Dindukcapil Yogyakarta (Admin Capil, 2023)

Situs web Dindukcapil Kota Yogyakarta mempunyai sistem ulasan pada setiap halaman artikel dan *page*. Penilaian tersebut menunjukkan respon masyarakat terhadap persepsi kepuasan mereka di situs web. Halaman artikel dan *page* yang terdapat di situs web masih terdapat *rating* yang rendah pada situs web Dindukcapil Kota Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan terdapat ketidakpuasan atau kekurangan yang dirasakan oleh pengguna terhadap konten yang disajikan di halaman artikel maupun halaman umum. *Feedback* dari pengguna melalui mekanisme *rating* ini dapat menjadi panduan bagi Dindukcapil Kota Yogyakarta dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna pada situs web.

Sesuai dengan fungsinya, pemerintah haruslah memberikan kualitas yang baik pada situs web yang mereka miliki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Aripin, 2022:42). Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat, Dindukcapil diharapkan dapat menyajikan situs web yang berkualitas. Semakin baik sebuah situs web, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna situs web tersebut (Rusi, 2022:155). Dengan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis membuat penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Situs Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Masyarakat Kota Yogyakarta”.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca terkait pengaruh kualitas situs web terhadap kepuasan pengguna. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi bagi Dindukcapil Kota Yogyakarta untuk dapat meningkatkan kualitas situs webnya melalui indikator-indikator yang kurang.

METODE PENELITIAN

Menurut Fatrida (2023:3) kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara kegembiraan seseorang terhadap suatu

aktivitas atau produk dengan harapannya. Tingkat kepuasan dapat tercermin dari sejauh mana pelayanan yang diterima terkait pemenuhan ekspektasi, yang dapat diekspresikan melalui perasaan kekecewaan atau kegembiraan. Indikator kepuasan pengguna yaitu (Tjiptono, 2019:101)

1. Kesesuaian Harapan

Harapan pengguna (*user expetations*) berperan secara signifikan sebagai parameter perbandingan dalam mengevaluasi baik kualitas maupun kepuasan (Fandy, 2019:158). Kepuasan pengguna muncul saat keinginan dan kebutuhan terpenuhi oleh suatu produk, barang, atau jasa. Menurut (Tjiptono, 2019:102) kesesuaian harapan mencerminkan sejauh mana kinerja layanan sesuai dengan ekspektasi berdasarkan persepsi konsumen.

2. Minat Berkunjung Kembali

Pengguna yang terpuaskan oleh produk atau layanan memiliki kemungkinan untuk membeli atau menggunakan produk yang sama di kemudian hari (Indrasari, 2019:82). Minat untuk berkunjung kembali mencerminkan sejauh mana seorang konsumen bersedia kembali datang atau menggunakan kembali jasa yang terkait. Minat berkunjung kembali diakibatkan oleh seberapa situs web dapat memfasilitasi pengguna untuk mendapatkan keinginannya ketika mengunjungi situs web. Seseorang berminat untuk berkunjung kembali karena adanya pelayanan yang diberikan oleh karyawan, atau mendapatkan manfaat setelah menggunakan suatu produk (Indrasari, 2019:82).

3. Kesediaan Merekomendasikan

Pengguna yang merasa sangat puas memiliki potensi untuk menyampaikan pengalaman positif mereka secara pribadi kepada orang lain, bahkan mungkin berfungsi sebagai bentuk iklan bergerak bagi perusahaan. Hal ini dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru (Indrasari, 2019:86). Menurut Tjiptono (2019:102) kesediaan merekomendasi terkait suatu layanan yang telah dialami kepada teman atau kerabat dekat, yang terdiri atas kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dan mendapatkan nilai atau manfaat setelah

mengonsumsi atau menggunakan produk tersebut.

Situs web merupakan rangkaian halaman secara digital dengan berisi informasi yang saling terhubung melalui internet dan dapat diakses oleh siapa pun (Sari 2019:2). Terdapat berbagai jenis situs web pada saat ini. Dindukcapil Kota Yogyakarta adalah lembaga pemerintah yang memiliki situs web yang tergolong sebagai *dynamic web*. Jenis situs web ini dirancang untuk secara teratur diperbarui, dengan menyediakan halaman *backend* yang memungkinkan pengelolaan dan perubahan konten situs, seperti portal web *magazine*, dan berita *online* (Sari 2019:3). *Webqual* merupakan suatu metode atau teknik pengukuran kualitas situs web yang berfokus pada persepsi pengguna akhir, yang merupakan perkembangan dari metode *servqual* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Sawlani, 2021:28). Pada tahun 1998 *webqual* telah diperkenalkan dan dimodifikasi dengan beberapa item pertanyaan (Mashuri, 2022:51). Perkembangan *webqual* tersebut dapat dilihat pada indikator pada setiap versinya, dan berlangsung seiring waktu. Indikator yang terdapat di dalam *webqual* adalah kualitas keterpakaian, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi. Pada laman situs resmi nya, *Webqual* 4.0 memiliki indikator sebagai Tabel 1 berikut (Webqual, 2022).

Tabel 1. Indikator dalam Webqual 4.0

Variabel	Instrumen Indikator
Kualitas	1. Kemudahan situs web untuk dipelajari dan dioperasikan
Keterpakaian	2. Kemudahan dalam interaksi pada laman situs web
	3. Kemudahan dalam bernavigasi
	4. Desain situs yang menarik
	5. Desain situs sesuai dengan tipe situs web
	6. Situs memberikan pengalaman positif bagi pengguna
	7. Kemudahan situs untuk diakses

Variabel	Instrumen Indikator
Kualitas Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi akurat dan terpercaya 2. Menyediakan informasi terkini 3. Menyediakan infomasi yang relevan 4. Menyediakan informasi yang mudah dipahami 5. Menyediakan informasi secara detail 6. Menyediakan informasi dengan format yang tepat
Kualitas Interaksi Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik 2. Memberikan rasa aman saat mengakses 3. Menjamin keamanan data pribadi pengguna 4. Memberikan personalisasi pengguna 5. Kemudahan berkomunikasi terhadap pengelola situs web 6. Terdapat tautan kepada situs web yang relevan 7. Terjamin keakuratan dan ketepatan situs web

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan desain pendekatan kuantitatif. Hal tersebut karena fokus pada penelitian ini adalah untuk meneliti adanya pengaruh kualitas situs web Dindukcapil Kota Yogyakarta terhadap kepuasan pengguna masyarakat Kota Yogyakarta dan seberapa besar pengaruh tersebut. Sugiyono (2019:15) menjelaskan penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, yang biasa digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis statistik untuk menguji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan populasi yaitu masyarakat kota Yogyakarta yang pernah mengakses situs web berjumlah 209662 orang. Pada penelitian ini, digunakan prosedur pengambilan sampel dengan metode sampel probabilitas, yaitu *simple random*

sampling. Dari hasil perhitungan rumus slovin dengan tingkat error 10%, maka diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebesar 100 orang responden. Dalam penelitian ini digunakan jenis data primer, yaitu merupakan data yang bersumber dari perantara langsung dan memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019:194). Instrumen pengumpulan data menggunakan skala *likert* yaitu alat yang berisikan pernyataan mengenai sikap suatu objek dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-4 dan disebarluaskan melalui *google form* kepada target sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

Metode analisis data terdiri dari uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan heteroskedastisitas. Uji hipotesis yang dilakukan ialah analisis regresi linear berganda, uji hipotesis parsial (*uji-t*) dan koefisien determinasi. Seluruh data diolah menggunakan program IBM *Statistical Program for Social Science* (SPSS) 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persiapan penelitian dimulai dengan membuat surat perizinan yang ditujukan penelitian kepada Dindukcapil Kota Yogyakarta. Penulis membuat 25 daftar pertanyaan kuesioner sesuai dengan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data. Pertanyaan tersebut telah dirangkai dan kemudian diujikan terlebih dahulu kepada 30 responden, sebelum agar data yang diperoleh memiliki distribusi yang normal. Tujuan pengujian ini yaitu untuk memastikan validitas dan reliabilitas dari setiap pernyataan indikator variabel yang terdapat dalam kuesioner. Berdasarkan hasil uji tersebut, seluruh pertanyaan penelitian dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

Deskripsi Subjek

Penjajian karakteristik responden dalam penelitian ini untuk mengetahui

keadaan dan kondisi dari individu yang memberikan informasi pada penelitian. Banyaknya sampel penelitian ini berjumlah 100 orang, didapatkan dari perhitungan yang telah disebutkan pada sampel penelitian. Populasi pada penelitian ini bersifat homogen yang memiliki persamaan tiap responden yang merupakan masyarakat Kota Yogyakarta. Data yang didapat dari 100 responden kemudian dikelompokkan dan diklasifikasikan oleh peneliti berdasarkan 2 hal, yaitu identitas diri meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan; dan tentang situs web Dindukcapil meliputi sudah/pernah menggunakan layanan situs web, dan kegiatan yang biasa dilakukan di dalam situs web. Berikut merupakan hasil dari uji kategorisasi yang telah dilakukan.

Tabel 2. Kategorisasi Jenis Kelamin Responden

Kategori	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	53	53%
Perempuan	47	47%
Total	100	100%

Tabel 3. Kategorisasi Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
12-20	17	17%
21-30	46	46%
31-40	8	8%
41-50	12	12%
> 50	17	17%
Total	100	100%

Tabel 4. Kategorisasi Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	45	45%
Karyawan Swasta	19	19%
Wiraswasta	10	10%
PNS	16	16%
Lain-lain	10	10%
Total	100	100%

Tabel 5. Kategorisasi Riwayat Akses Situs Web Dindukcapil

Kategori	Frekuensi	Persentase
Pernah	100	100%
Belum	0	0%
Total	100	100%

Tabel 6. Kategorisasi Riwayat Kegiatan Akses Situs Web Dukcapil

Kategori	Frekuensi	Persentase
Mengakses Informasi	56	56%
Menggunakan Layanan Situs Web	17	17%
Menghubungi Pihak Dinas	23	23%
Lain-lain	4	4%
Total	100	100%

Dari hasil uji kategorisasi didapatkan hasil bahwa seluruh responden sudah pernah mengakses situs web Dindukcapil Kota Yogyakarta, dengan mayoritas kegiatan yaitu mengakses informasi yang ada di dalam situs web. Responden didominasi oleh laki-laki, dengan mayoritas rentang usia 21-30, dan berstatus pelajar/mahasiswa.

Deskripsi Data

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dilakukan analisis secara deskriptif untuk menganalisis hasil dari jawaban responden terhadap tiap-tiap indikator penelitian. Analisis tersebut digunakan untuk melihat perbandingan besaran dalam indikator masing-masing variabel dalam penelitian.

Tabel 7. Deskripsi Variabel (X)

Indikator	Skor Total	Mean	% Skor Ideal
Kualitas Keterpakaian	2508	358.29	30%
Kualitas Informasi	2102	350.33	29%
Kualitas Interaksi Layanan	2383	340.43	28%
Total			6993

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa persentase skor ideal tertinggi sebesar 30% dengan *mean* 358.29 terdapat pada indikator kualitas keterpakaian. Sedangkan persentase skor ideal terendah terdapat pada indikator kualitas interaksi layanan dengan nilai persentase 28% dengan *mean* 340.43. Dapat diketahui bahwa indikator kualitas keterpakaian cukup dominan dalam variabel kualitas situs web.

Tabel 8. Deskripsi Variabel (Y)

Indikator	Skor Total	Mean	% Skor Ideal
Kesesuaian Harapan	676	338	28%
Minat Berkunjung Kembali	368	368	31%
Kesediaan Merekommendaskan	734	367	30.9%
Total Skor			1778

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Tabel 8 dapat diketahui bahwa persentase skor ideal tertinggi sebesar 31% dengan *mean* 368 terdapat pada indikator minat berkunjung kembali. Sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator kesesuaian harapan dengan nilai persentase 28% dengan *mean* 338. Dapat diketahui bahwa indikator minat berkunjung kembali cukup dominan dalam variabel kepuasan pengguna.

Analisis Data

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Situs Web (X)

Item Pertanyaan	r _{hitung}	Keterangan
X1	0.788	Valid
X2	0.715	Valid
X3	0.735	Valid
X4	0.662	Valid
X5	0.711	Valid
X6	0.763	Valid
X7	0.751	Valid
X8	0.717	Valid
X9	0.640	Valid
X10	0.595	Valid
X11	0.598	Valid
X12	0.723	Valid
X13	0.613	Valid
X14	0.636	Valid
X15	0.614	Valid
X16	0.636	Valid
X17	0.607	Valid
X18	0.587	Valid
X19	0.785	Valid
X20	0.641	Valid

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Instrumen

Kepuasan Pengguna (Y)

Item Pertanyaan	r _{hitung}	Keterangan
Y1	0.262	Valid
Y2	0.281	Valid
Y3	0.426	Valid
Y4	0.783	Valid
Y5	0.856	Valid

Tabel 9 dan 10 merupakan hasil uji validitas dari variabel penelitian dengan pertanyaan sejumlah 25 item. Hasil dari pengujian tersebut menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang telah dibuat adalah faktor konstruksi kuat untuk mewakili setiap indikatornya. Hal tersebut didasarkan dengan nilai dari *r_{hitung}* yang lebih besar dari *r_{tabel}*, dimana $df=n-2$ (*r_{tabel}* 0.196). Dengan *r_{hitung}* > 0.196 pada masing-masing item pada pertanyaan yang dibuat di kuesioner, maka seluruh pertanyaan dalam variabel bebas yaitu kualitas web dinyatakan valid.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Situs Web	0.948	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.824	Reliabel

Pada Tabel 11 diperoleh hasil bahwa variabel kualitas situs web, dan kepuasan pengguna memiliki hasil Cronbach's Alpha > 0.60. Dengan demikian seluruh pertanyaan dari variabel kualitas situs web, maupun kepuasan pengguna dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 12. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig. Linear	Keterangan
Kualitas Situs Web	0.351	Linear
Kepuasan Pengguna		
Nilai f _{hitung}	1.12	

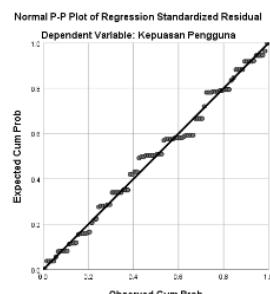
Tabel 12 menunjukkan nilai *Sig. Linear* dari variabel kualitas situs web dan kepuasan pengguna berada di angka 0.351 dan lebih besar dari 0.05. Kemudian nilai dari *f_{hitung}* dari kedua variabel tersebut berada di

angka 1.12 dan lebih kecil dari f_{tabel} yaitu 2.76. Karena nilai $Sig. Linear > 0.05$ dan nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas situs web dengan kepuasan pengguna.

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kualitas		
Situs Web		
Kepuasan	0.154	Normal
Pengguna		

Tabel 13 menunjukkan nilai $Sig. (2-tailed)$ dari kualitas situs web dan kepuasan pengguna sebesar 0.154 dan lebih besar dari 0.05. Nilai tersebut menunjukkan bahwa residual data dari penelitian ini terdistribusi secara normal.



Gambar 4. P-Plot Uji Normalitas

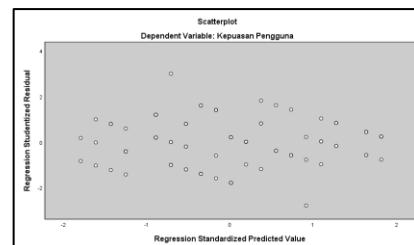
Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Uji p -plot pada Gambar 4 terlihat bahwa variabel kualitas situs web dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa posisi titik-titik data mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa data tersaji secara normal.

Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Situs Web	0.138	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Tabel 14 menunjukkan nilai $Sig.$ sebesar 0.138 dan lebih besar dari 0.05 ($Sig. > 0.05$). Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebaran residual data pada variabel yang diprediksi tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 5 Uji Scatterplot

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Gambar 5 merupakan bentuk dari grafik *scatterplot* dari uji heteroskedastisitas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga data yang dihasilkan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear dilakukan untuk memberikan gambaran tinggi rendahnya suatu nilai yang terdapat pada pengaruh kualitas situs web sebagai variabel diprediksi dan kepuasan pengguna sebagai variabel diproyeksikan.

Tabel 15. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	β	t_{hitung}	$Sig.$
Kualitas Situs Web	0.197	10.810	0.000
R^2			0.544
α			4.002
f_{hitung}			116.859

Pada Tabel 15, didapat sebuah persamaan regresi linear sederhana dari hasil uji penelitian di SPSS versi 26. Persamaan yang didapat dalam penelitian yaitu $Y = \alpha + \beta X$, atau $Y = 4.402 + 0.197X$ dari hasil regresi linear sederhana. Untuk lebih jelasnya, hasil tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- Diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 4.002, yang mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna memiliki nilai 4.002 tanpa adanya pengaruh dari kualitas situs web. Dengan kata lain, apabila kualitas situs web bernilai 0, maka kepuasan

- 33 pengguna akan memiliki nilai positif sebesar 4.002.
- b. Diperoleh hasil koefisien regresi (β) yaitu +0.197. Hal tersebut menunjukkan peningkatan atau penurunan pada kualitas situs web akan memengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai sejajar dengan koefisien regresi (β). Nilai dari koefisien regresi (β) positif 0.197, maka setiap peningkatan satu poin pada dimensi kualitas situs web akan secara proporsional meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.197.

Uji T

35 Uji T dilakukan dengan tujuan melihat signifikansi antara kedua variabel yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu kualitas situs web dan kepuasan pengguna secara masing-masing.

2 Tabel 16. Hasil Uji T

	t _{hitung}	Sig.
	10.810	0.000
	= $\alpha/2 ; n-k-1$	
Nilai t _{tabel}	= $0.10/2 ; 100-1-1$	
	= $0.5 ; 98$	
	= 1.660	

39 32 23 Hasil Uji T pada variabel penelitian ditunjukkan pada Tabel 16. Berdasarkan pengujian, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10.810, nilai yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1.660 (t_{hitung} > t_{tabel}). Kemudian, didapatkan nilai Sig. sebesar 0.000, nilai yang lebih kecil dari nilai 0.05 (Sig. < 0.05). Sehingga, Ha yang berbunyi "terdapat pengaruh antara kualitas situs web terhadap kepuasan pengguna" diterima, dan penolakan terhadap Ho yang berbunyi "tidak terdapat pengaruh antara kualitas situs web terhadap kepuasan pengguna".

Koefisien Determinasi

33 Tabel 17. Hasil Koefisien Determinasi

Konstruk	Koefisien Determinasi (R ²)
Kualitas Situs Web	0.544
Hasil Rasio	Korelasi Kuat
Faktor Lain	0.456

Hasil uji koefisien determinasi pada variabel penelitian, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.11, bahwa nilai r square (R²) sebesar 0.544. Dalam pengujian tersebut, nilai ini diartikan sebagai 54,4% ketika hasil dari r square dikalikan dengan persentase 100%.

SIMPULAN

Hasil dari uji T menunjukkan bahwa nilai dari t_{hitung} sebesar 10.810 yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1.660, dan nilai Sig. sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Maka hipotesis penelitian ini yang berbunyi "terdapat pengaruh kualitas situs web terhadap kepuasan pengguna" dapat diterima. Dari hasil persamaan analisis regresi linear sederhana yaitu $Y = 4.002 + 0.197X$, maka didapatkan nilai koefisien regresi (β) sebesar positif 0.197 pada variabel bebas. Artinya, setiap adanya satu peningkatan poin pada dimensi kualitas situs web, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.197. Kualitas situs web berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan korelasi kuat terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 54.4%, dan sisanya 45.6% merupakan variabel yang selain dibahas dalam penelitian ini.

Pada variabel terikat, indikator yang paling tinggi adalah minat berkunjung kembali dengan persentase skor ideal sebesar 31% dengan mean 368, dan yang paling rendah adalah kesesuaian harapan sebesar 28% dengan mean 338 dari total skor keseluruhan. Sedangkan pada variabel bebas, indikator yang paling tinggi adalah kualitas keterpakaian skor ideal sebesar 30% dengan mean 358.29, dan yang paling rendah adalah kualitas interaksi layanan sebesar 28% dengan mean 340.43 dari total skor keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Capil. (2023). Beranda - Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta.
<https://dindukcapil.jogjakota.go.id/>
- Admin Warta. (2023). Pemkot Yogyakarta Jadi Contoh Inovasi Digitalisasi Layanan Publik.

- <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/28326>
- Aripin, D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 7(1). <https://doi.org/10.37438/jimp.v7i1.415>
- Fatrida, D., Didi Yunaspi, Ulfa Suryani, & Yola Yolanda. (2023). Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Adab. Frandika Septa, & Rusydi Umar. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama).* *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputersisasi Akuntansi*, 3(2), 127–135.
- Indrasari, M., & Press, U. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. <https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>
- Mashuri, C., Putra, R. A. Y., & Putri, U. S. (2022). Monograf Aplikasi Pembelajaran Daring Dengan Learning Management System (Studi Kasus: Evaluasi Usability Testing dan WebQual 4.0).
- Sari, A. O., & Abdilah, A. (2019). *Web Programming*. Graha Ilmu.
- Sawlani, D. K., & SE, M. (2021). Keputusan pembelian online: kualitas website, keamanan dan kepercayaan. Scopindo Media Pustaka.
- StatCounter. (2022). Desktop vs Mobile vs Tablet Market Share Worldwide - February 2022. <https://gs.statcounter.com/platformmarket-share/desktop-mobiletablet/worldwide/#monthly-201112-202002>
- Sugiyono, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. In Bandung: Cv. Alfabeta. Alfabeta.
- Tjiptono. (2019). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. In Yogyakarta: Penerbit ANDI. ANDI.
- Webqual. (2022). Indicators Webqual. webqual.co.uk
- Wibowo, I., & Stefani, L. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Den Bei Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i2.287>