

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

The Influence of Website Quality of the Yogyakarta City Population and Civil Registry Office on the Satisfaction of Yogyakarta City Residents as the 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, information system transformation affects public services, including those at the Population and Civil Registration Office (Dindikcapil) in Yogyakarta City. The Dindikcapil website plays an essential role in delivering information and administrative services; however, low ratings indicate user dissatisfaction. This study aims to assess the impact of the Dindikcapil website quality on user satisfaction in Yogyakarta, utilizing the Webqual 4.0 theory, which includes dimensions of usability quality, information quality, and service interaction quality, as well as user satisfaction theory covering expectation alignment, revisit intention, and recommendation availability. This research uniquely contributes by specifically examining the impact of Dindikcapil website quality on public service user satisfaction at the regional government level. A descriptive quantitative method using an online questionnaire was analyzed with SPSS version 26 through validity, reliability, classical assumption tests, simple linear regression, and T-tests. Results indicate that website quality positively and significantly influences user satisfaction by 54.4%, while 45.6% is affected by other variables. Based on the study's findings, recommendations for Dindikcapil include evaluating and improving website content by enhancing SEO, user personalization, security, reputation, and providing a feedback section to strengthen engagement and address community aspirations.

Keywords: *Quality, Website, Satisfaction, User*

Abstrak

Dalam era kemajuan teknologi, transformasi sistem informasi mempengaruhi pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kota Yogyakarta. Situs *web* Dindikcapil berperan penting dalam penyampaian informasi dan layanan administrasi, namun rating rendah menunjukkan ketidakpuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menilai pengaruh *kualitas* situs *web* Dindikcapil 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. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain yaitu memiliki kontribusi unik dengan menyoroti secara spesifik pengaruh *kualitas* situs *web* Dindikcapil terhadap kepuasan pengguna layanan publik di tingkat pemerintahan daerah. 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. Saran terhadap Dinducapil dari hasil penelitian ini adalah 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

Dalam lima tahun terakhir, penggunaan perangkat seluler dalam mengakses situs *web* terus meningkat pesat, mencapai 60% dari total akses, sementara penggunaan *desktop* mengalami penurunan (StatCounter, 2022). Situasi saat ini menuntut instansi untuk lebih memperhatikan kehadiran digital mereka dengan menyediakan situs *web* yang tidak hanya responsif tetapi juga berkualitas. Mengoptimalkan akses situs agar bisa diakses dengan baik melalui perangkat seluler dan memastikan kualitas layanan yang sesuai harapan menjadi langkah penting menuju kondisi yang diharapkan. Harapannya, layanan situs *web* yang optimal ini mampu menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna, mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan digital yang ditawarkan instansi pemerintah dan lembaga lainnya.

Kualitas layanan merupakan faktor yang memengaruhi keinginan pengguna dalam menjelajah sebuah situs *web* yang diinginkan. Menurut Wibowo (2019), 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). 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 (Frاندika, 2019). 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 semakin 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. Adanya regulasi *e-government* dapat memudahkan

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 mengatur tentang *e-government* oleh pemerintah daerah 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.

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 (Dindikcapil). Hal ini karena Dindikcapil adalah salah satu instansi yang berkaitan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh sebab itu, kinerja dari tiap elemen pada dinas tersebut harus dapat melayani masyarakat dengan baik.

Dindikcapil memiliki 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. Dindikcapil juga berperan dalam memastikan integritas dan kelengkapan data kependudukan di Kota Yogyakarta.

Pada Tahun 2022, Dindikcapil memperoleh penghargaan pelayanan publik terbaik di Kota Yogyakarta (Ramadhan, 2023). Dindikcapil 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: Dindikcapil 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 (Frاندika, 2019). Semua institusi pemerintahan harus dapat meningkatkan kualitas situs *web* yang dimiliki, untuk merepresentasikan

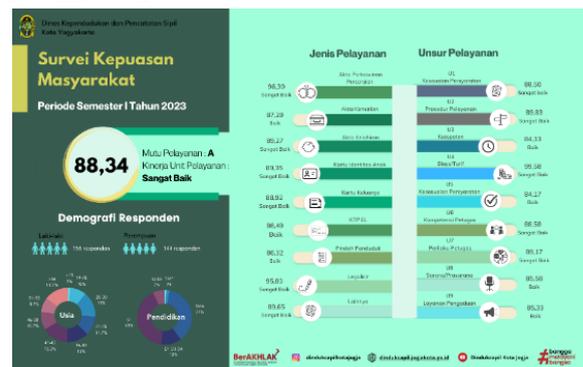
institusinya. Situs *web* yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut dan mempermudah akses informasi bagi publik. Hal itu juga termasuk pada Dindukcapil Kota Yogyakarta yang perlu untuk memperhatikan kualitas layanan situs *web* pada instansi mereka seperti 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). 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 mempengaruhi kecepatan layanan pengaduan, dan informasi persyaratan yang membingungkan bisa ditampilkan di sana. Dindukcapil perlu meningkatkan kualitas situs *web* mereka.

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*.



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

Sesuai dengan fungsinya, pemerintah haruslah memberikan kualitas yang baik pada situs *web* yang mereka miliki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Aripin, 2022). 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). 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. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi Dindukcapil Kota Yogyakarta untuk dapat meningkatkan kualitas situs *web*nya.

Keterbatasan penelitian ini meliputi cakupan yang hanya terbatas pada situs *web* Dindukcapil Kota Yogyakarta, sehingga hasilnya mungkin kurang representatif untuk instansi atau wilayah lain. Selain itu, penelitian berfokus pada variabel kualitas situs *web* secara umum tanpa mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan, seperti pengalaman pengguna terhadap layanan langsung atau aplikasi *mobile*. Penggunaan metode kuantitatif dengan kuesioner juga membatasi pemahaman mendalam terhadap alasan kepuasan atau ketidakpuasan pengguna, karena pendekatan ini kurang dapat menggali faktor-faktor kontekstual dan subjektif yang mendalam.

Kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara kegembiraan seseorang terhadap suatu aktivitas atau produk dengan harapannya Fatrida (2023). Tingkat kepuasan dapat tercermin dari sejauh mana pelayanan yang diterima terkait pemenuhan ekspektasi, yang dapat diekspresikan melalui perasaan kekecewaan atau kegembiraan. Menurut Tjiptono (2019), indikator kepuasan pengguna yaitu :

1. Kesesuaian Harapan

Harapan pengguna (*user expectations*) berperan secara signifikan sebagai parameter perbandingan dalam mengevaluasi baik kualitas maupun kepuasan (Fandy, 2019).

Kepuasan pengguna muncul saat keinginan dan kebutuhan terpenuhi oleh suatu produk, barang, atau jasa. Menurut Tjiptono (2019), 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). 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).

3. Kesiediaan 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). Menurut Tjiptono (2019) kesiediaan 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 siapapun (Sari 2019). 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). *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). Pada Tahun 1998, *webqual* telah diperkenalkan dan dimodifikasi dengan beberapa *item* pertanyaan (Mashuri, 2022). 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 Keterpakaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan situs <i>web</i> untuk dipelajari dan dioperasikan 2. Kemudahan dalam interaksi pada laman situs <i>web</i> 3. Kemudahan dalam bernavigasi 4. Desain situs yang menarik 5. Desain situs sesuai dengan tipe situs <i>web</i> 6. Situs memberikan pengalaman positif bagi pengguna 7. Kemudahan situs untuk diakses
Kualitas Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi akurat dan terpercaya 2. Menyediakan informasi terkini

Variabel	Instrumen Indikator
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Menyediakan informasi 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 <i>web</i> 6. Terdapat tautan kepada situs <i>web</i> yang relevan 7. Terjamin keakuratan dan ketepatan situs <i>web</i>

METODE PENELITIAN

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. Dari penjelasan hubungan variabel tersebut, dapat dibuat kerangka berpikir sesuai Gambar 4 berikut:

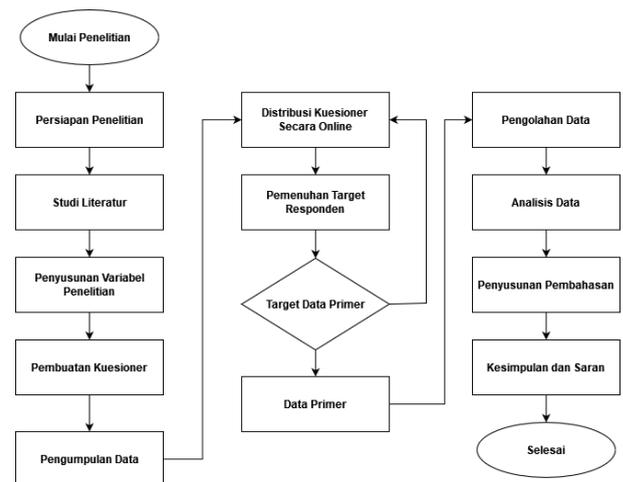


Gambar 4 Alur Penelitian
Sumber: Olahan Peneliti (2023)

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. Pemilihan tingkat *error* sebesar 10% dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan metodologis yaitu akses peneliti terhadap populasi pengguna situs *web* Dindukcapil Kota Yogyakarta yang relatif terbatas seperti waktu, sumber daya, dan aksesibilitas yang tidak menyeluruh. Sehingga tingkat *error* ini dinilai cukup untuk memperoleh gambaran representatif awal terkait kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini digunakan jenis data primer, yaitu merupakan data yang bersumber dari perantara langsung dan memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019). 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 sederhana, uji hipotesis parsial (uji-t), dan koefisien determinasi. Seluruh data diolah menggunakan program IBM *Statistical Program for Social Science* (SPSS) 26. Adapun alur dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 5 berikut.



Gambar 5 Alur Penelitian
Sumber: Olahan Peneliti (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persiapan penelitian dimulai dengan membuat surat perizinan penelitian yang ditujukan 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 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

Penyajian 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 yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan; serta tentang situs *web* Dindukcapil yang meliputi sudah/pekerjaan menggunakan layanan situs *web* dan kegiatan yang biasa dilakukan di dalam situs *web*. Tabel 2, 3, 4, 5, dan 6 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* Dindukcapil

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 mengetahui hasil jawaban responden terhadap tiap-tiap indikator penelitian. Analisis tersebut digunakan untuk melihat

perbandingan besaran dalam indikator masing-masing variabel yang digunakan.

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 Merekomendasikan	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 dan 10 merupakan hasil uji validitas dari variabel penelitian dengan pertanyaan sejumlah 25 *item*.

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

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

Uji asumsi klasik yang menjadi syarat agar bisa dilakukan analisis regresi linier pada penelitian ini adalah dengan melakukan uji linearitas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas terlebih dahulu.

Tabel 12. Hasil Uji Linearitas

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

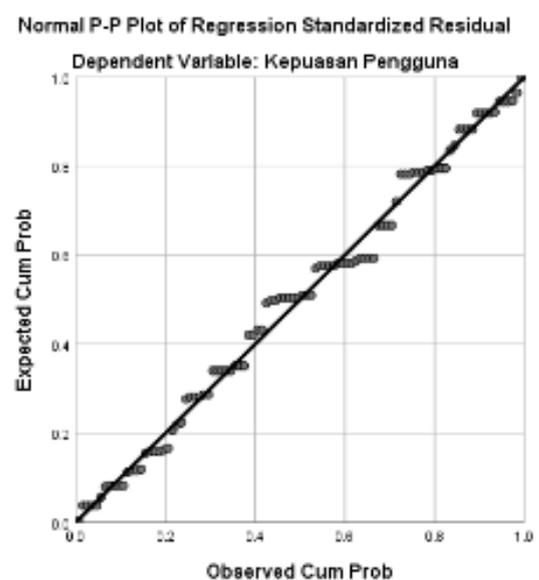
Tabel 12 menunjukkan nilai *Sig. Linear* dari variabel kualitas situs *web* dan kepuasan pengguna berada di angka 0.351 dan lebih

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	0.154	Normal
Kepuasan 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. Uji *p-plot* pada Gambar 6 memperlihatkan bahwa variabel kualitas situs *web* dan kepuasan pengguna menunjukkan posisi titik-titik data mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa data tersaji secara normal.



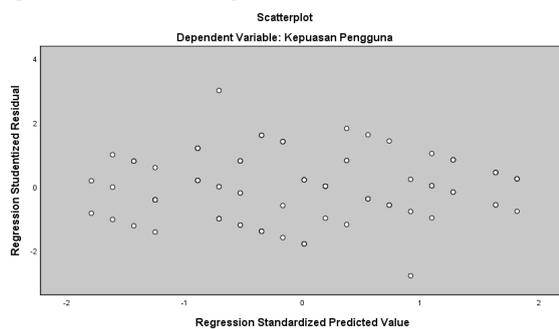
Gambar 6 P-Plot Uji Normalitas

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Situs <i>Web</i>	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 7 Uji *Scatterplot*
Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Gambar 7 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. 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.

Tabel 15. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

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

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 pengguna akan memiliki nilai positif sebesar 4.002.
- 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

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.

Tabel 16. Hasil Uji T

t_{hitung}	<i>Sig.</i>
10.810	0.000
Nilai t_{tabel}	$= \alpha/2 ; n-k-1$ $= 0.10/2 ; 100-1-1$

t_{hitung}	$Sig.$
	= 0.5 ; 98
	= 1.660

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, H_a yang berbunyi “terdapat pengaruh antara kualitas situs *web* terhadap kepuasan pengguna” diterima, dan penolakan terhadap H_o yang berbunyi “tidak terdapat pengaruh antara kualitas situs *web* terhadap kepuasan pengguna”.

Koefisien Determinasi

Tabel 17. Hasil Koefisien Determinasi

Konstruk	Koefisien Determinasi (R^2)
Kualitas Situs <i>Web</i>	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 (R^2) sebesar 0.544. Dalam pengujian tersebut, nilai ini diartikan sebagai 54,4% ketika hasil dari r square dikalikan dengan persentase 100%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dilihat bahwa kualitas *web* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji T yang memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10.810 dan lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1.660 ($df=100$), dan nilai dari r square sebesar 0.544 yang berarti antara variabel bebas dan terikat mempunyai variabel

korelasi yang kuat. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Rusi (2022), yang menjelaskan bahwa semakin baik kualitas dari suatu situs *web*, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap situs *web* itu.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari (2021) yaitu variabel kualitas situs *web* Kandaga memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 87.4% yang didapatkan dari hasil koefisien determinasi. Sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum dijelaskan dalam penelitiannya. Penelitian terdahulu lainnya oleh Pohwain (2022) yang menyatakan bahwa 3 dimensi dari Webqual 4.0 berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien determinasi (r square) sebesar 0.728 atau 72.8% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. 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. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas situs *web* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka hipotesis penelitian ini yang berbunyi “terdapat pengaruh kualitas situs *web* terhadap kepuasan pengguna” dapat diterima.
2. 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. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan pada kualitas situs *web*, maka kepuasan pengguna akan berkurang dengan nilai yang sama yaitu sebesar 0.197.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Dindikcapil Kota Yogyakarta. Kesesuaian harapan merupakan indikator yang paling rendah pada variabel kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan dapat dilakukan Dindikcapil Kota Yogyakarta dalam memenuhi aspek kesesuaian harapan dengan melakukan survei kepada masyarakat terkait harapan masyarakat terhadap situs *web* tersebut. Peningkatan minat berkunjung kembali dapat ditingkatkan dengan survei rutin mengenai harapan pengguna, menambahkan kolom saran dan kritik pada situs, dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi tentang situs *web* tersebut.

Kemudian, kualitas layanan interaksi merupakan indikator yang paling rendah pada variabel kualitas situs *web*. Hal ini berarti perlunya ada perbaikan maupun evaluasi pada aspek interaksi layanan di dalam situs *web* Dindikcapil Kota Yogyakarta. Penting untuk memetakan pengguna yang biasa mengakses situs *web* Dindikcapil tersebut. Peningkatan layanan interaksi dapat dilakukan dengan penambahan fitur SEO untuk memudahkan pengguna dalam mengakses situs *web*, personalisasi pengguna, dan peningkatan keamanan transaksi maupun reputasi situs.

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut lagi seperti perluasan subjek penelitian ke instansi lain di berbagai kota atau provinsi agar diperoleh pandangan yang lebih komprehensif mengenai kualitas situs *web* instansi pemerintah di Indonesia. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambah variabel seperti persepsi pengguna terhadap keamanan dan privasi data, aksesibilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus, serta keterkaitan kualitas situs *web* dengan efektivitas layanan pada aplikasi *mobile*. Pendekatan kualitatif atau metode campuran juga dapat digunakan untuk menggali pengalaman pengguna secara mendalam serta memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap situs *web* instansi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Capil. (2023). *Beranda - Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta*.
<https://dindikcapil.jogjakota.go.id/>
- Admin Warta. (2023). *Pemkot Yogya 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.
- Frاندika 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)*.
- Pohwain, B. K., Marlina, S., & Yunita, N. (2022). Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap CMS (Cash Management System) dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Komputer*, 8(1), 80–88.
<https://doi.org/10.31294/jtk.v8i1.11594>
- Rusi, I. (2022). Implementasi Webqual dan End-User Computing Satisfaction untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(2), 154–161.
<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i2.1244>
- Sari, A. O., & Abdilah, A. (2019). *Web Programming*. Graha Ilmu.
- Sawhani, 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>
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79.
<https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>