

QUALITY ANALYSIS OF THE LAPKIN WEBSITE SYSTEM USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AT DEPARTMENT OF THE ENVIRONMENT AND CLEANING PALEMBANG CITY

Tri Oktarina¹, Tobi Feriansyah^{*2}

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia
Email: ¹tri_oktarina@binadarma.ac.id, ²tobiferiansyah25@gmail.com

(Naskah masuk: 10 September 2022, Revisi: 3 Oktober 2022, diterbitkan: 24 Oktober 2022)

Abstract

The LAPKIN website is one of the websites in the form of the Republic of Indonesia's State Civil Apparatus (ASN) Annual Performance Report. The LAPKIN website itself is intended for Central Government Agencies and Regional Agencies. The functions or advantages are to facilitate ASN in submitting the Annual Performance Reports carried out by each agency, and to be able to view agency profiles, organizational structures, work units, job titles, work performance, absenteeism permits, comparison charts of annual assessments and employee status. With the construction of the LAPKIN website, it is hoped that it can assist the tasks of central/regional agencies in carrying out employee performance reporting. In this study it is important to know the quality of the system from the LAPKIN website (Performance Report) at the Palembang City Environment and Hygiene Service, therefore this study aims to analyze the quality of the LAPKIN website system using the WebQual 4.0 method which consists of 3 variables, namely usability, quality information, and the quality of service interactions. The results of this study can provide recommendations to the Environmental and Hygiene Agency of Palembang City to improve the level of website quality in order to achieve maximum utilization.

Keywords: System Quality, WebQual 4.0, Website.

JUDUL ARTIKEL

Abstrak

Website LAPKIN merupakan salah satu website berupa Laporan Kinerja Tahunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Republik Indonesia. Website LAPKIN sendiri diperuntukkan bagi Instansi Pemerintah Pusat maupun Instansi Daerah. Adapun fungsi atau keunggulannya adalah untuk memudahkan ASN dalam penyampaian Laporan Kinerja Tahunan yang dilakukan oleh masing-masing instansi, serta dapat melihat profil instansi, struktur organisasi, unit kerja, nama jabatan, prestasi kerja, izin tidak masuk, grafik perbandingan penilaian pertahun dan status pegawai. Dengan dibangunnya website LAPKIN diharapkan dapat membantu tugas instansi pusat/daerah dalam melaksanakan pelaporan kinerja pegawai. Pada penelitian ini pentingnya untuk mengetahui kualitas sistem dari website LAPKIN (Laporan Kinerja) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa kualitas sistem website LAPKIN menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada Instansi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang untuk meningkatkan tingkat kualitas website demi mencapai pemanfaatan yang maksimal.

Kata kunci: Kualitas Sistem, WebQual 4.0, Website.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini berkembang sangat pesat, kita dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang begitu pesat perubahannya, apalagi penggunaan smartphone yang semakin hari semakin meningkat penggunaannya[1].

Dengan adanya smartphone semua aktivitas semakin mudah dalam genggaman, tentunya smartphone dituju untuk mempersingkat pekerjaan

manusia supaya lebih cepat dan efisien. Kemajuan teknologi internet kini telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Didukung berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan masyarakat dalam

memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi[2].

E-LAPKIN adalah aplikasi yang digunakan untuk menghimpun Laporan Kinerja Tahunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Republik Indonesia[3]. Aplikasi E-LAPKIN sendiri diperuntukkan bagi Instansi Pemerintah Pusat maupun Instansi Daerah. Adapun fungsi atau keunggulan dari E-LAPKIN adalah untuk memudahkan ASN dalam penyampaian Laporan Kinerja Tahunan yang dilakukan oleh masing-masing instansi serta dapat melihat profil instansi, prestasi kerja, grafik perbandingan penilaian pertahun, dan status pegawai.

Berdasarkan SE Menpan RB Nomor B/2810/M.PAN-RB/08/2016 perihal penilaian prestasi kerja PNS, disebutkan bahwa “Pejabat Pembina Kepegawaian Pusat dan Daerah melaporkan hasil Penilaian Prestasi Kerja PNS kepada Badan Kepegawaian Negara sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja paling lama akhir Maret tahun berikutnya”. Kemudian ditindak lanjuti oleh BKN melalui SE Kepala BKN Nomor : K26-30/V.104-4/99 dalam butir 3 yang menyebutkan bahwa “Pelaporan Penilaian Prestasi Kerja PNS mulai tahun 2016 sudah harus menggunakan Aplikasi E-LAPKIN (Laporan Kinerja Secara Elektronik).

Dengan dibangunnya Aplikasi E-LAPKIN maka diharapkan akan membantu tugas BKN dalam Instansi Pusat/Daerah dalam melaksanakan pelaporan kinerja sesuai amanah SE Menpan dan SE Kepala BKN, sehingga terciptanya Data Kinerja Nasional Pegawai Negeri Sipil.

Pentingnya untuk mengetahui seberapa manfaat Kualitas Website LAPKIN (Laporan Kinerja) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang menjadi suatu faktor dalam keberhasilan pemanfaatan sistem informasi yang merupakan alasan penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap kualitas website LAPKIN. Peningkatan kualitas website diharapkan mampu mendorong pegawai untuk menikmati penggunaan website LAPKIN guna mempermudah untuk pelaporan kinerja pegawai.

Pengukuran website penting dilakukan untuk mengetahui seberapa bermanfaat website tersebut. Pengukuran dapat berdasarkan perspektif user[4], maupun berdasarkan kualitas aplikasi[5]. Salah satu cara dalam pengukuran website adalah menggunakan metode WebQual 4.0[6]–[8]. WebQual 4.0 dapat memetakan setiap aspek penilaian yang diinginkan ke dalam sistem secara terukur dan jelas[9], [10].

Penelitian ini akan mengukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada Instansi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas website demi mencapai pemanfaatan yang maksimal.

Penerimaan pengguna merupakan hal penting untuk menentukan keberhasilan sistem. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisa Kualitas Sistem Website LAPKIN Menggunakan Metode WebQual 4.0 di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang”.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Metode Pengumpulan Data

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa[11]. Instrumen penelitian yang dimiliki pada metode *Quality Function Development* (QFD) yang merupakan sebuah proses pengembangan serta implementasi yang dilakukan dengan berdasarkan pada suara pelanggan atau *voice of customer* terhadap kualitas sebuah produk maupun jasa.

Adanya konsep QFD tersebut menjadikan pengukuran metode WebQual 4.0 disusun berdasarkan persepsi terhadap *end user* (pengguna akhir) mengenai sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan. Pengukuran kualitas aplikasi berbasis website dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dilakukan oleh pengguna website, sehingga dapat dijadikan bantuan serta masukan bagi pengelola aplikasi berbasis website untuk melakukan penyesuaian website agar sesuai dengan persepsi dan kebutuhan penggunaannya. Dalam metode QFD, prosedur pengumpulan data berupa suara pelanggan dilakukan dengan menggunakan dua cara, antara lain sebagai berikut:

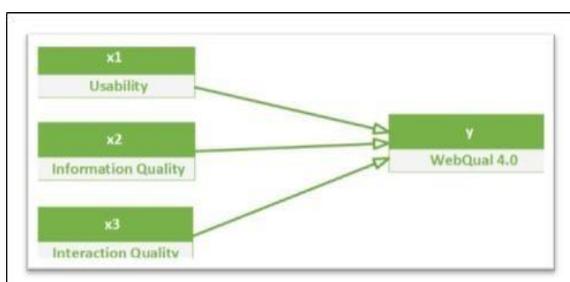
1. Menetapkan atribut-atribut yang dibutuhkan disebarkan kepada pengguna agar memperoleh data kualitatif. Data kualitatif secara umum didapatkan dari hasil pembicaraan dan observasi dengan pengguna.
2. Mengukur atribut-atribut yang diperoleh dari hasil survei dan penarikan suara untuk memperoleh data kuantitatif. Untuk memperoleh data kuantitatif biasanya dilakukan dengan cara menyebarkan sebuah angket atau kuesioner kepada pengguna atau dikenal sebagai responden.

Hasil dari dua kegiatan tersebut nantinya diaplikasikan terhadap pengujian pada metode WebQual 4.0 dengan cara sebagai berikut :

1. Menyusun tata letak atau format angket atau kuesioner dan memuat kumpulan atribut pertanyaan. Kemudian mengelompokkan pertanyaan yang sejenis dalam satu kategori atau indikator pertanyaan. Dalam setiap pertanyaan tentunya akan memuat sekumpulan pilihan jawaban, dimana responden hanya boleh memilih salah satu dari sekumpulan jawaban tersebut.

- Menetapkan jumlah responden yang dibutuhkan dengan tepat untuk menjadi mitra selaku pengisi kuesioner yang diberikan tersebut.
- Melakukan survei atau pengamatan secara langsung serta melakukan menyebarkan kuesioner yang telah dibuat dan tentunya juga wajib untuk diisi dengan lengkap oleh sejumlah responden yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Metode penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan rancangan penelitian berdasarkan prosedur statistic atau dengan cara lain dari kuantifikasi untuk mengukur variable penelitiannya.



Gambar 1. Model Kerangka WebQual 4.0

Tiga indikator utama yang dimiliki pada WebQual 4.0 antara lain meliputi [12] :

- Usability Quality* (kualitas kegunaan) : menjelaskan mutu yang berkaitan dengan sebuah perancangan website meliputi tampilan aplikasi, kemudahan dalam penggunaan, kemudahan untuk bernavigasi, dan gambaran-gambaran yang dapat disampaikan kepada pengguna aplikasi tersebut.
- Information Quality* (kualitas informasi) : menjelaskan mutu yang berkaitan dengan isi pada aplikasi tersebut seperti kesesuaian informasi yang disajikan kepada para pengguna apakah sesuai atau terdapat ketidaksesuaian.
- Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan): menjelaskan mutu yang berkaitan dengan interaksi pelayanan atau kualitas layanan yang dialami pengguna ketika memakai aplikasi tersebut dan dipelajari mendalam.

2.2. Tahapan Penelitian

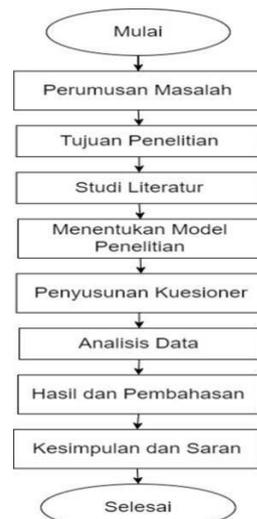
Tahapan penelitian merupakan urutan langkah-langkah penelitian yang dilakukan. Tahapan penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.

Pada tahapan penelitian yang dilakukan, terdapat 8 tahapan, yaitu :

- Perumusan Masalah, berdasarkan adanya masalah tersebut dan akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data dalam suatu proses penelitian[13].
- Tujuan Penelitian, tujuan penelitian di dapat dari perumusan masalah yang akan

menggambarkan hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini.

- Studi Literatur, merupakan kumpulan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.
- Menentukan Model Penelitian, ialah menentukan model penelitian sesuai dengan studi literatur yang peneliti buat.
- Penyusunan Kuesioner, menentukan apa saja variabel-variabel yang akan digunakan, sehingga variabel yang ditentukan akan menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan dimasukkan ke dalam kuesioner.
- Analisis Data, peneliti akan mengolah data mentah yang telah dikumpulkan dan menganalisis sehingga menjadi informasi yang dapat digunakan.
- Hasil dan Pembahasan, berupa hasil informasi dalam bentuk uraian, tabel maupun gambar.
- Kesimpulan dan Saran, menjelaskan hasil yang di dapat dari pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan



Gambar 2. Tahapan Penelitian

2.3. Perhitungan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi[14]. Apabila populasi terlalu besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Hasil yang telah dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Pengambilan sampel ini digunakan dengan tujuan untuk lebih memenuhi keterwakilan sampel yang diambil terhadap populasi. Metode pengambilan sampel dalam kajian kualitatif menggunakan metode teknik simpel random sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sehingga seluruh

responden mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

Rumus slovin merupakan rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah populasi dari objek tertentu dengan mudah. Rumus slovin sering digunakan saat melakukan perhitungan sampel dari populasi. Teknik menentukan sampel menggunakan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10%. Untuk menghitung jumlah responden dapat menggunakan rumus slovin yang ada dibawah ini, yaitu [15] :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \tag{1}$$

Dimana :

n : sampel

N : Populasi

E : Taraf Kesalahan (10%)

E : 10% = 0,1

Caranya yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{N}{1+N.e.e}$$

$$n = \frac{120}{1+120 \times 0.1 \times 0.1}$$

$$n = \frac{120}{1+1.2}$$

$$n = \frac{120}{2.2}$$

$$n = 54.5$$

n = 54.5 dibulatkan menjadi 55 responden.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yang menggunakan metode random sampling, yaitu teknik pemilihan sampel secara acak. Pengambilan sampel dilakukan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada Pegawai Negeri Sipil Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang yang berjumlah 55 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan data, jumlah jenis kelamin hasil data penyebaran kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Persebaran Data

Jenis Kelamin	Total
Laki-Laki	36
Perempuan	19
Total	55

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada Pengguna Website LAPKIN yang berjumlah 55 responden. Jumlah persentase pada tabel 1 menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 36 responden, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 19 responden.

2.4. Instrument Penelitian

Uji validitas dilakukan untuk menguji kekuatan kesimpulan inferensi dari hasil uji untuk mendekati kebenaran. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi r hitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai r-tabel, dimana suatu alat

ukur dinyatakan valid jika korelasi r hitung > r tabel [16]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini, jumlah sampel (n) = 55, dan jumlah df dapat dihitung sebagai 55 - 2 = 53. Signifikansi hasil kali 10% ditunjukkan pada tabel r, dan angka r tabel = 0.2241. Kemudian hitung dan bandingkan nilai r yang diperoleh dari tabel r dengan hasil r perhitungan. Jika hasil perhitungan pada tabel r < r, maka pernyataan tersebut valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kegunaan

Kode	rHitung	rTabel	Keterangan
X.1.1	0.782	0.224	Valid
X.1.2	0.506	0.224	Valid
X.1.3	0.752	0.224	Valid
X.1.4	0.408	0.224	Valid
X.1.5	0.697	0.224	Valid
X.1.6	0.747	0.224	Valid
X.1.7	0.649	0.224	Valid
X.1.8	0.505	0.224	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel Kualitas Kegunaan memiliki skor yang tinggi, dan nilai ini menunjukkan bahwa pernyataan 8 valid, karena nilai r tabel yaitu 0.224 dengan nilai r hitung > r tabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

Kode	rHitung	rTabel	Keterangan
X.2.1	0.606	0.224	Valid
X.2.2	0.531	0.224	Valid
X.2.3	0.728	0.224	Valid
X.2.4	0.554	0.224	Valid
X.2.5	0.632	0.224	Valid
X.2.6	0.551	0.224	Valid
X.2.7	0.623	0.224	Valid

Berdasarkan tabel diatas. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel Kualitas Informasi memiliki skor yang tinggi, dan nilai ini menunjukkan bahwa pernyataan 7 valid, karena nilai r tabel yaitu 0.224 dengan nilai r hitung > r tabel.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi Layanan

Kode	rHitung	rTabel	Keterangan
X.3.1	0.580	0.224	Valid
X.3.2	0.429	0.224	Valid
X.3.3	0.346	0.224	Valid
X.3.4	0.775	0.224	Valid
X.3.5	0.804	0.224	Valid
X.3.6	0.813	0.224	Valid
X.3.7	0.483	0.224	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas interaksi layanan memiliki skor yang tinggi dan nilai ini menunjukkan bahwa pernyataan 7 korelasi hasil uji validitas valid, karena nilai r tabel yaitu 0.2241, dengan nilai r hitung > r tabel.

Dari hasil uji validitas variabel Usability (Y) nilai "Corrected item total Correlation" terdapat

pernyataan yang diberikan kepada pengguna *website* LAPKIN dapat disimpulkan bahwa dari pernyataan di variabel kualitas website (Y) sudah valid karena r Hitung $>$ r tabel.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Website

Kode	rHitung	rTabel	Keterangan
Y.1.1	0.664	0.224	Valid
Y.1.2	0.747	0.224	Valid
Y.1.3	0.882	0.224	Valid

3.2. Hasil Uji Realibilitas

Tabel 6 menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap variable X1, X2, X3, dan Y1.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of item	Cronbach's Alfa	Ket	Hasil
X1	8	0.781	0.6	Reliabel
X2	7	0.695	0.6	Reliabel
X3	7	0.739	0.6	Reliabel
Y1	3	0.644	0.6	Reliabel

Hasil Uji Realibiitas semua variabel diatas bila nilai *koefisien cronchbach's alpha* lebih besar dari 0,60 dapat dikatakan semua instrumen-instrumen yang digunakan *Reliable* karena memenuhi syarat lebih besar $>$ 0,60. Semua variabel dinyatakan *Reliable* Sebab *cronchbach's alpha* pada semua variabel lebih besar dari 0,60.

3.3. Pengujian Hipotesis

3.3.1. Uji F

Dalam uji F pengujian hipotesis terhadap penelitian ini secara simultan, maksudnya untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas diantaranya, (X1), (X2), (X3) secara simultan (bersama) kepada variabel (Y). Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a				Sig.
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	
Regression	58.670	3	19.557	16.438	.000 ^b
1 Residual	60.676	51	1.190		
Total	119.345	54			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Menentukan Ftabel dengan tingkat keyakinan 90% dan tingkat kesalahan (α) 10% = 0,1 dengan tingkat kebebasan (df) $v_1 = k-1 = 3-1 = 1$ dan $v_2 n-k = 52$. Jadi, nilai Ftabel = 4,17.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Fhitung (16,438) $>$ Ftabel (4,17) dengan Sig. F 0,000 $>$ 0,1; maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, ada pengaruh usability terhadap kualitas website LAPKIN.

3.3.2. Uji T

Uji T pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakahvariabel isi, akurasi, format,

kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara persial berpengaruh terhadap kualitas website LAPKIN dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai alpa (α) sebesar 0,1. Berikut hasil dari Uji T diperoleh dari output menggunakan SPSS.

Tabel 8. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized		Standardized			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.457	1.606			.907	.369
1 TOTAL_X1	.082	.075	.186		1.092	.280
TOTAL_X2	.186	.079	.336		2.367	.022
TOTAL_X3	.103	.048	.293		2.141	.037

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

a. Pengaruh Variabel Usability

- $H_0 : \beta_1 < 0$: Usability (X1), tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kualitas website (Y).
- $H_a : \beta_1 > 0$: Usability (X1), mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kualitas website (Y).

Variabel Usability 0.1 dengan nilai thitung 1,092 $<$ nilai ttabel sebesar 1,674. Hasil uji Sig. t 0,280 $>$ 0.1. Artinya, tidak ada pengaruh signifikan antara usability terhadap kualitas website LAPKIN.

b. Pengaruh Variable Information Quality

- $H_0 : \beta_1 < 0$: Information Quality (X2), tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kualitas website (Y).
- $H_a : \beta_1 > 0$: Information Quality (X2), mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kualitas website (Y).

Variabel information Quality bernilai positif 0.186 dengan nilai thitung 2,637 $>$ nilai ttabel sebesar 1,674. Hasil uji Sig. t 0,022 $<$ 0,1. Artinya, ada pengaruh signifikan antara Informasi Quality terhadap kualitas website LAPKIN.

c. Pengaruh Variabel Interaction Quality

- $H_0 : \beta_1 < 0$: Interaction Quality (X3), tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kualitas website (Y).
- $H_a : \beta_1 > 0$: Information Quality (X3), mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kualitas website(Y).

Interaction Quality bernilai positif 0.103 dengan nilai thitung 2,141 $>$ nilai ttabel sebesar 1,674. Hasil uji Sig. t 0,037 $>$ 0,1. Artinya, ada pengaruh signifikan antara Interaction Quality terhadap Kualitas website LAPKIN.

4. DISKUSI

Setelah peneliti melakukan penyebaran kuesioner dan telah mendapatkan hasilnya, peneliti melakukan pengolahan terhadap data yang didapat. Sebelum melakukan pembahasan terhadap hasil pengujian, peneliti akan melakukan perekapan terhadap hasil kuesioner untuk mendapatkan pengukuran guna memperkuat hasil.

Hasil penelitian nantinya akan dipaparkan dengan melihat kondisi responden dalam memberikan tanggapan pada kuesioner yang telah disebarkan. Untuk melihat kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana yang terlampir dalam kuesioner. Dibawah ini merupakan tabel dari hasil statistik deskriptif terhadap rekapitulasi kuesioner.

Tabel 9. Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Keterangan
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)						
X1.1	55	4	5	4.42	.498	Baik
X1.2	55	4	5	4.29	.458	Baik
X1.3	55	2	5	4.25	.673	Baik
X1.4	55	3	5	4.22	.459	Baik
X1.5	55	2	5	4.11	.809	Sedang
X1.6	55	1	5	4.04	.942	Baik
X1.7	55	1	5	4.20	.848	Baik
X1.8	55	2	5	4.18	.547	Baik
Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)						
X2.1	55	3	5	3.98	.593	Sedang
X2.2	55	1	5	3.95	.756	Sedang
X2.3	55	1	5	3.96	.693	Baik
X2.4	55	3	5	3.98	.561	Baik
X2.5	55	2	5	4.13	.640	Baik
X2.6	55	3	5	3.98	.527	Sedang
X2.7	55	2	5	4.07	.663	Baik
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)						
X3.1	55	3	5	3.93	.690	Sedang
X3.2	55	1	5	3.91	.800	Sedang
X3.3	55	2	5	4.02	.593	Baik
X3.4	55	1	5	3.49	1.303	Sedang
X3.5	55	1	5	3.18	1.348	Sedang
X3.6	55	1	5	3.53	1.103	Sedang
X3.7	55	3	5	3.89	.629	Sedang
Kualitas Aplikasi						
Y1.1	55	3	5	4.15	.448	Baik
Y1.2	55	2	5	4.04	.637	Baik
Y1.3	55	2	5	3.71	.809	Sedang
Valid N (list wise)	55					

Dari tabel diatas dapat dilihat dari N statistic dipadatkan bahwa nilai maximum adalah 5, nilai minimum adalah 1, serta didapatkan nilai rata-rata (mean), Nilai std. deviation dan nilai Skewness yang rata-rata > 0 yang artinya bernilai positif sehingga dapat disimpulkan hasil perhitungan dapat dinilai 'Baik' maka aplikasi dapat diterima oleh pengguna.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa Pada hasil dan pengolahan dari indikator variabel X1 yaitu Kualitas Kegunaan (*usability*), dengan nilai thitung $1,092 < \text{nilai tabel sebesar } 1,674$ dan untuk hasil uji Sig. $t 0,280 > 0,1$. Artinya tidak ada pengaruh signifikan antara usability terhadap kualitas website LAPKIN. Untuk hasil dari indikator variabel X2 yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan nilai thitung $2,637 > \text{nilai tabel sebesar } 1,674$. Hasil uji Sig. $t 0,022 < 0,1$. Artinya ada pengaruh signifikan antara *information quality* terhadap kualitas website LAPKIN. Untuk indikator variabel X3 yaitu Kualitas

Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dengan nilai thitung $2,141 > \text{nilai tabel sebesar } 1,674$. Hasil uji Sig. $t 0,037 < 0,1$. Artinya ada pengaruh signifikan antara *service interaction quality* terhadap kualitas website lapkin. Hasil pengolahan data dari setiap indikator-indikator yang ada pada masing-masing variable yang terdapat dalam metode WebQual 4.0 mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi, dimana semua variable pada metode WebQual 4.0 termasuk dalam kategori "BAIK". Dapat dilihat melalui tabel statistik deskriptif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. M. Maruzi, D. Iskandar, and Y. I. Kurniawan, "ANDROID-BASED SHUTTLE ORDER APPLICATION USING FRAMEWORK," *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 2, pp. 465–472, 2022, doi: <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2022.3.2.150>
- [2] C. P. Holland and M. Gutiérrez-Leefmans, "A Taxonomy of SME E-Commerce Platforms Derived from a Market-Level Analysis," *Int. J. Electron. Commer.*, vol. 22, no. 2, pp. 161–201, 2018, doi: [10.1080/10864415.2017.1364114](https://doi.org/10.1080/10864415.2017.1364114).
- [3] N. Setiawan, Agustinus Eko Aminudin, T. H. Andika, F. Rizki, and N. I. Fada, "BIMBINGAN TEKNIK SISTEM INFORMASI ELEKTRONIK LAPORAN KINERJA (E-LAPKIN) KABUPATEN PRINGSEWU," *J. Pengabd. Kpd. Masy. Ungu (ABDI KE UNGU)*, vol. 3, no. 1, pp. 43–48, 2021.
- [4] S. Hernandez, P. Alvarez, J. Fabra, and J. Ezpeleta, "Analysis of Users' Behavior in Structured e-Commerce Websites," *IEEE Access*, vol. 5, pp. 11941–11958, 2017, doi: [10.1109/ACCESS.2017.2707600](https://doi.org/10.1109/ACCESS.2017.2707600).
- [5] D. W. Utama, I. G. L. A. R. Putra, and I. P. Satwika, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Custom Furniture Berbasis Website," *J-SAKTI (Jurnal Sains Komput. dan Inform.)*, vol. 3, no. 1, pp. 53–67, 2019, doi: [10.30645/j-sakti.v3i1.96](https://doi.org/10.30645/j-sakti.v3i1.96).
- [6] N. Hidayat, L. Afuan, S. Nurhayati, and Y. I. Kurniawan, "Evaluation of the Universitas Jenderal Soedirman E-Learning Website (Eldiru) using the Webqual 4.0 Method," 2022.
- [7] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *JUSTIN (Jurnal Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 300–306, 2021.
- [8] I. S. Utami and H. Setiadi, "Analysis The

- Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA)(Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website),” in *Journal of Physics: Conference Series*, p. Vol. 1842, No. 1, 012003.
- [9] D. S. Arey and R. Sanjaya, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Komput. dan Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, 2021.
- [10] K. Syahputri, I. Rizkya, I. Siregar, and O. C. Syardhi, “Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method,” in *In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, p. Vol. 1122, No. 1, 012035.
- [11] A. Jonkisz, P. Karniej, and D. Krasowska, “SERVQUAL method as an ‘Old New’ tool for improving the quality of medical services: A literature review,” *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 18, no. 20, p. 10758, 2021.
- [12] S. Monalisa and K. Rizky, “PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 27–35, 2021.
- [13] K. R. E. Septiani and F. Y. Al Irsyadi, “Game Edukasi Tari Tradisional Indonesia Untuk Siswa Tunarungu Kelas VI Sekolah Dasar,” *J. Tek. Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 7–12, 2020.
- [14] A. Wanto, J. Na’am, Yuhandri, A. P. Windarto, and Mesran, “Analisis Penurunan Gradien dengan Kombinasi Fungsi Aktivasi pada Algoritma JST untuk Pencarian Akurasi Terbaik,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 4, no. 2018, pp. 1197–1205, 2020, doi: 10.30865/mib.v4i4.2509.
- [15] R. A. Pinanggih, I. Saputra, S. Usman, M. Muhazar, and M. Martunis, “The Effect of Marketing Mix on Patient Retention at the Regional General Hospital (RSUD) Datu Beru Takengon,” *Budapest Int. Res. Critics Institute-Journal*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [16] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, “Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial,” *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, pp. 279–284, 2021..