

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website DPRD Provinsi Jawa Timur Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *Webqual 4.0 Modifikasi*

Mochamad Winnedi Fitrayana<sup>1)</sup> Bambang Hariadi<sup>2)</sup> Endra Rahmawati<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)13410100234@stikom.edu, 2)bambang@stikom.edu, 3)rahmawati@stikom.edu

**Abstract:** *As the elements of regional governments East Java DPRD has an important role in order to improve the citizens welfare, therefore it is expected DPRD activities can be widely known by the people of Jawa Timur. The official website of East Java DPRD, named [www.dprd.jatimprov.go.id](http://www.dprd.jatimprov.go.id) provide information about council's activity agenda, council organization structure, digital library, task and responsibilities and parliament news is expected to provide an overview about DPRD activities. According to the interview with the staff of East Java DPRD, there is a broken link in the current website. DPRD Jawa Timur currently planned to improve the current website, therefore DPRD requires feedback for the evaluation. The solution give is by conducting a study about analysis of the influence of website quality towards user satisfaction. The analysis is based on Webqual 4.0, according to (Barnes & Vidgen, 2003) Webqual 4.0 is one of the methods of measuring website quality based on user perceptions. WebQual 4.0 consist of 3 categories namely Information Quality, Service Quality and Usability, but in this study added 4<sup>th</sup> category called User Interface Quality (Hasan, 2014). All of 4 variables will be used as a reference to construct the questionnaire, the results of this research Information Quality, Service Quality and User Interface Quality has a positive influence towards user satisfaction. Further recommendations are given in the form of Graphical User Interface (GUI) design to improve the website.*

**Keywords:** *DPRD, Website, Webqual*

Sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah dan untuk mendukung pembangunan daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 96 Undang-Undang Pemerintahan Daerah telah menetapkan DPRD mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yaitu fungsi: anggaran (budgetting), pembentukan perda provinsi dan pengawasan (controlling). Berperan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah bersama Gubernur Jawa Timur, DPRD Provinsi Jawa Timur melalui ketiga fungsinya sebagaimana tersebut di atas, mempunyai kedudukan yang strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu diharapkan aktivitas DPRD dapat diketahui secara luas oleh masyarakat.

Adapun website [dprd.jatimprov.go.id](http://dprd.jatimprov.go.id) yang telah dibuat sejak 2013 tersebut memiliki beberapa bagian, diantaranya berita dewan, agenda kegiatan dewan, struktur organisasi dewan, tata tertib DPRD, tugas dan wewenang, alat kelengkapan dewan, *digital library*, galeri foto, *cloud storage*, *live streaming* kegiatan

Sidang Paripurna DPRD dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Semua hal tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai aktivitas DPRD dalam upayanya menyelenggarakan pembangunan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada website DPRD Provinsi Jawa Timur masih ditemui *link* yang tidak berfungsi dengan baik sehingga penulis meyakini sarana tersebut perlu mendapatkan penyesuaian dengan kebutuhan yang *up to date* agar keberadaannya mampu memenuhi tuntutan dan harapan terutama bagi DPRD Provinsi Jawa Timur. Pada saat ini pihak DPRD akan melakukan perbaikan terhadap website yang ada selama ini. Oleh karena itu pihak DPRD membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi untuk website tersebut.

Solusi yang ditawarkan yaitu dengan melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna. Webqual 4.0 merupakan metode yang

mengukur kualitas website berdasarkan pandangan pengguna akhir(*end user*).

Webqual yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Webqual 4.0* Modifikasi yang terdiri atas tiga dimensi Webqual yaitu: *interaction quality, service quality, usability* (kualitas interaksi) dan dimensi user interface quality menggunakan beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian (Hasan, 2014) yang mengembangkan 25 kriteria desain untuk website universitas. Kriteria kualitas antarmuka pengguna. Keempat kategori tersebut akan dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website* pada DPRD Provinsi Jawa Timur. Melalui penelitian tersebut diharapkan dapat diketahui berbagai masukan dan saran para stake holder (pemangku kepentingan) mengenai kebutuhan jasa layanan web yang seperti apa yang sebaiknya dikembangkan ke depan.

Kepuasan pengguna adalah perasaan kecewa atau senang seseorang sebagai hasil atas prestasi atau produk atau jasa yang diharapkan (Kotler, 2003)

Menurut (Zeithaml & Bitner, 2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan pengguna mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa itu sendiri. Produk atau jasa dapat mempengaruhi tingkat kesenangan pengguna berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna.

Menurut (Sugiyono, 2015) teknik pengukuran dalam pemasaran yang paling luas adalah skala likert. Skala likert dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengekspresikan perasaan responden.

Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu dalam wilayah generalisasi untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

**METODE PENELITIAN**

**Populasi Penelitian**

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh anggota komisi DPRD Provinsi Jawa Timur sebanyak 100 orang dan 58 orang pegawai sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan web.

**Sampel Penelitian**

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive*

*sampling*. Dalam hal ini kriteria yang dipilih yaitu pegawai sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan web.

Jumlah sampel pada setiap bagian ditentukan secara *proportional*. Berikut ini adalah rumus perhitungan sampel yang diharapkan mampu menjadi perwakilan terhadap populasi penelitian.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(1)$$

dimana :

- n* = ukuran sampel keseluruhan
- N* = ukuran populasi
- e* = Persentase penyimpangan (*error*)

Pada penelitian ini diketahui bahwa jumlah populasi (N) sebanyak 158 orang dan *error* sebesar 5%. Berikut ini adalah jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{158}{1 + 158(0,05)^2} = 113$$

sedangkan untuk perhitungan sampel per bagian akan dilakukan secara *proportional* dengan rumus sebagai berikut :

$$n_i = \frac{20}{158} \times 113 = 15$$

Berikut adalah tabel responden yang akan digunakan sebagai sampel penelitian :

Tabel 1. Sampel Penelitian

No	Bagian	Jabatan	Jumlah	Sampel
1	Komisi A	Anggota	20	15
2	Komisi B	Anggota	20	15
3	Komisi C	Anggota	20	15
4	Komisi D	Anggota	20	15
5	Komisi E	Anggota	20	15
6	Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur	Bagian Perundang-undangan	38	27
		Bagian Persidangan	20	15
Total			158	117

**Metode Pengumpulan Data**

Pada Penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menyebarkan angket. Wawancara dilakukan dengan kepala bagian dan kepala sub bagian perundang-undangan untuk mengetahui mengenai bagian apa saja yang memiliki

kepentingan terhadap *website* DPRD Provinsi Jawa Timur serta untuk mengetahui jumlah karyawan yang ada pada masing-masing bagian tersebut. Angket disebarakan secara tercetak kepada anggota dan PNS Sekertariat DPRD Provinsi Jawa Timur.

**Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket dengan pertanyaan tertutup, butir pertanyaan didasarkan pada WebQual 4.0 Modifikasi. Sedangkan pengukuran atas jawaban responden dilakukan menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 5.

Pengukuran jawaban kuisisioner pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Tabel Pengukuran Kuisisioner

Pilihan Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Halaman Utama Website**

*Website* [dprd.jatimprov.go.id](http://dprd.jatimprov.go.id) merupakan *website* resmi DPRD Jawa Timur yang menampilkan informasi berupa berita, profil DPRD Jawa Timur, informasi mengenai agenda kegiatan dewan, serta pelayanan publik. Berikut adalah halaman utama dari *website* [dprd.jatimprov.go.id](http://dprd.jatimprov.go.id)



Gambar 1. Screenshot Halaman Utama

**Usia Responden**

Salah satu data yang diolah pada penelitian ini adalah karakteristik responden, dalam hal ini karakteristik yang dimaksud adalah usia responden. Rekap tabel usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Rekap usia responden

Usia	Jumlah	Presentase
≤ 25 tahun	0	0%
26 - 35 tahun	17	15%
36 - 45 tahun	34	30,1%
46 - 55 tahun	56	49,6%
> 56 tahun	6	5,3%
<b>Total</b>	113	100%

Berdasarkan tabel 3, usia responden terbanyak berada pada usia 46 – 55 tahun dengan presentase sebesar 49,6%.

**Uji Validitas**

Untuk mengetahui valid tidaknya suatu instrumen digunakan Uji Validitas. Prasyarat yang harus terpenuhi agar setiap *item* pernyataan bernilai valid adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Masing-masing variabel yaitu *Information Quality (X1)*, *Service Quality (X2)*, *Usability(X3)*, *User Interface Quality(X4)* dan *Customer Satisfaction(Y)* akan diuji menggunakan *Pearson Correlation* melalui program SPSS.

Berikut ini adalah hasil uji validitas untuk setiap variabel dengan menggunakan SPSS:

Tabel 4. Rekap Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pernyataan	Hasil perhitungan		Keterangan
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
Information Quality(X <sub>1</sub> )	1	0,667	0,185	Valid
	2	0,708	0,185	Valid
	3	0,765	0,185	Valid
	4	0,596	0,185	Valid
	5	0,640	0,185	Valid
	6	0,720	0,185	Valid
	7	0,680	0,185	Valid
Service Quality (X <sub>2</sub> )	1	0,568	0,185	Valid
	2	0,676	0,185	Valid
	3	0,658	0,185	Valid
	4	0,636	0,185	Valid
	5	0,681	0,185	Valid
	6	0,632	0,185	Valid
Usability(X <sub>3</sub> )	1	0,663	0,185	Valid
	2	0,674	0,185	Valid
	3	0,722	0,185	Valid
	4	0,729	0,185	Valid
	5	0,727	0,185	Valid
	6	0,670	0,185	Valid
	7	0,677	0,185	Valid
User Interface Quality (X <sub>4</sub> )	1	0,580	0,185	Valid
	2	0,725	0,185	Valid
	3	0,687	0,185	Valid
	4	0,714	0,185	Valid

Variabel	Item perta	Hasil perhitungan		Ketera ngan
		5	0,772	
	6	0,732	0,185	Valid
Kepuasan Pengguna(Y)	1	0,653	0,185	Valid
	2	0,655	0,185	Valid
	3	0,729	0,185	Valid
	4	0,749	0,185	Valid

Pada penelitian ini diketahui bahwa jumlah responden (n) sebanyak 113 orang, taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%, berdasarkan hal tersebut maka didapat r-tabel sebesar 0,185. Kondisi agar item pertanyaan bernilai valid adalah nilai  $r_{hitung}$  harus bernilai lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa item pertanyaan untuk setiap variabel memiliki keterangan yang valid, sehingga setiap item pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian.

**Uji Reliabilitas**

Penelitian ini menggunakan Uji reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha*.

Berikut ini adalah hasil dari Uji Reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel

Variabel	Reliabilitas	Keterangan
Information Quality (X1)	0,804	Reliabel
Service Quality (X2)	0,712	Reliabel
Usability (X3)	0,819	Reliabel
User Interface Quality (X4)	0,793	Reliabel
User Satisfaction (X4)	0,644	Reliabel

Kriteria yang harus dipenuhi adalah *alpha* pada masing-masing variabel harus berada diatas 0,6 . Apabila *alpha* berada dibawah 0,6 maka dapat dikatakan variabel tersebut tidak reliabel.

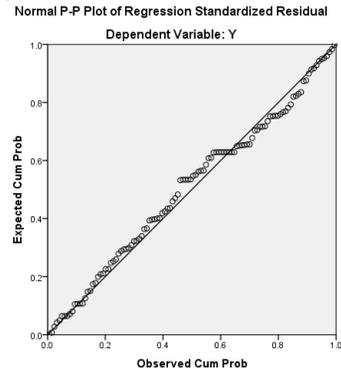
Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa setiap tabel memiliki reliabilitas diatas 0.6, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel dapat diandalkan (reliabel).

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Penelitian ini menggunakan metode normal probabilitas plots untuk melakukan uji normalitas. Tujuan uji normalitas yakni untuk mengetahui apakah nilai regresi residual

memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik akan memiliki distribusi regresi residual yang mendekati dan mengikuti garis diagonal.



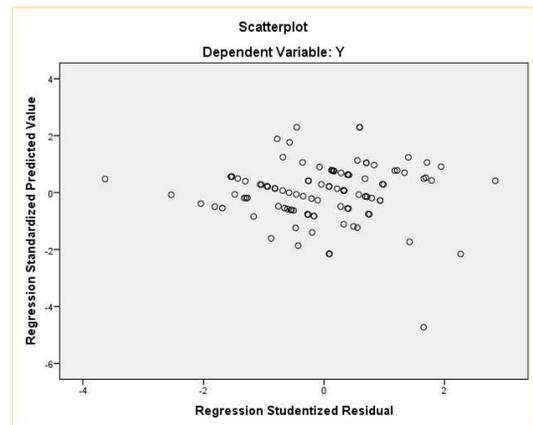
Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Pada gambar 2 dapat disimpulkan bahwa nilai regresi residual berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat pada titik-titik hasil uji normalitas yang mengikuti dan mendekati garis diagonalnya .

**Uji Heteroskedastisitas**

Model regresi yang baik sebaiknya tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi.

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa model regresi tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Hal tersebut dapat dilihat pada penyebaran titik-titik data pada *scatterplots* yang berada di sekitar angka 0 dan tidak berkumpul diatas atau dibawah saja.

**Uji Multikolinearitas**

Untuk mengetahui hubungan linear antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lainnya maka digunakan Uji multikolinearitas. Nilai yang harus terpenuhi adalah *tolerance* < 0,1 dan *VIF* < 10.

Berikut ini adalah hasil Uji *Multikolinearitas* dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.160	.210		.760	.449		
	X1	.419	.079	.433	5.399	.000	.361	2.771
	X2	.167	.074	.175	2.243	.027	.382	2.617
	X3	.009	.093	.009	.097	.923	.246	4.060
	X4	.345	.083	.345	4.168	.000	.338	2.995

a. Dependent Variable: Y

Gambar 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan gambar 4 dapat diketahui bahwa variabel X<sub>1</sub> memiliki nilai tolerance = 0.361 dan VIF= 2.771, variabel X<sub>2</sub> memiliki nilai tolerance = 0.382 dan VIF = 2.617, variabel X<sub>3</sub> memiliki nilai tolerance = 0.246 dan VIF = 4.060, variabel X<sub>4</sub> memiliki nilai tolerance = 0.338 dan VIF = 2.995. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki nilai tolerance > 0.1 dan VIF < 10 sehingga pada model regresi penelitian ini tidak terjadi masalah penyimpangan multikolinearitas.

**Uji Linearitas**

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel ( bebas dan terikat) mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Kedua variabel tersebut dinyatakan linear apabila berdasarkan hasil uji nilai signifikansi yang dihasilkan > 0,05.

Rekapitulasi hasil uji linearitas untuk masing-masing variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Rekap hasil uji uji Linearitas

Variabel	Sig.
<i>Information Quality</i>	0,135
<i>Service Quality</i>	0,066
<i>Usability</i>	0,773
<i>User Interface Quality</i>	0,569

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui nilai Sig. pada variabel *Information Quality* = 0.135, variabel *Service Quality* = 0.066, variabel *Usability* = 0.773 dan variabel *User Interface Quality* = 0.569. Berdasarkan hal tersebut maka kesimpulan yang dapat diambil adalah ke empat

variabel memiliki nilai sig. > 0.05, sehingga ada hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Uji Autokorelasi**

Untuk mengetahui apakah ada korelasi atau tidak dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan uji Durbin-Watson. Kondisi tidak adanya autokorelasi dapat diketahui dengan melihat nilai Durbin-watson yang berada di antara dU dan (4-dU).

Model summary pada uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel di berikut ini :

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.867 <sup>a</sup>	.752	.742	.24731	1.821

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3  
b. Dependent Variable: Y

Dalam penelitian ini diketahui bahwa populasi sebanyak 113 orang dan variabel bebas sebanyak 4 variabel, maka didapat nilai dL= 1,6207 dan dU = 1,7670

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1.821. Karena nilai d = 1.821 berada diantara 1,7670 dan 2,2330 maka dapat disimpulkan tidak terdapat penyimpangan autokorelasi.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Uji R Square ( Uji Koefisien Determinasi)**

Uji R Square atau uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi spss dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Tabel 8. Uji R Square

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 <sup>a</sup>	.752	.742	.24731

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3  
b. Dependent Variable: Y

Pada tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai *R<sub>square</sub>* = 0,752. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ke empat variabel (*Information Quality, Service Quality, Usability dan User Interface Quality*) memiliki kontribusi atau pengaruh sebesar 75%, sehingga sisa sebesar 25% dipengaruhi oleh variabel lain atau error(e).

**Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan ( Uji F)**

Untuk mengetahui pengaruh dari dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan Uji F. Kondisi yang harus dipenuhi adalah  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai Signifikansi  $< 0,05$

Tabel 9. Anova

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.811	4	4.953	80.975	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.544	107	.061		
	Total	26.355	111			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Pada tabel 9 menjelaskan tentang hasil pengujian keempat variabel secara bersamaan. Berdasarkan tabel 9 diketahui nilai  $F_{hitung}$  adalah 80,975 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk  $F_{tabel}$  dapat dicari dengan melihat pada tabel f dengan taraf signifikansi 5% dan menentukan  $df1 = k$  atau 4 dan  $df2 = n - k$  atau  $113 - 4 = 109$  ( $n =$  jumlah data;  $k =$  jumlah variabel bebas), sehingga diketahui  $F_{tabel}$  sebesar 2,45. Karena nilai  $F_{hitung}$  ( $80,975$ )  $> F_{tabel}$  ( $2,45$ ) dan nilai Sig.  $0,000 < 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel bebas (*information quality, service quality, usability dan user interface quality*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna).

**Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji T)**

Uji koefisien regresi secara linier digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Variabel bebas dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

Hasil uji koefisien regresi secara linier (uji t) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Tabel Koefisien Regresi

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.160	.210		.760	.449
	X1	.419	.078	.433	5.399	.000
	X2	.167	.074	.175	2.243	.027
	X3	.009	.093	.009	.097	.923
	X4	.345	.083	.345	4.168	.000

a. Dependent Variable: Y

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 0,05. Nilai tabel t pada signifikansi 0,05 dan  $df = 108$  maka didapat  $t_{tabel} = 1,984$ .

Berdasarkan tabel 10 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Variabel  $X_1$  memiliki  $t_{hitung} = 5.399$  dan Sig. = 0.000 . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan Sig  $< 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_1$  memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel  $X_2$  memiliki  $t_{hitung} = 2.243$  dan Sig. = 0.027 . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan Sig  $< 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_2$  memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel  $X_3$  memiliki  $t_{hitung} = 0.097$  dan Sig. = 0.923 . Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan Sig  $> 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_3$  tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Variabel  $X_4$  memiliki  $t_{hitung} = 4.168$  dan Sig. = 0.000 . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan Sig  $< 0,05$  maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel  $X_4$  memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara linier pada variabel *Information Quality* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil wawancara menyatakan bahwa halaman berita pada *website* saat ini masih belum detail dikarenakan tidak adanya kategori berita. Oleh karena itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O untuk halaman berita :



Gambar 5. Usulan halaman berita

Gambar 5 merupakan usulan desain pada halaman berita. Pada halaman ini informasi yang ditampilkan berupa judul, gambar, tanggal dan kategori berita untuk memperbaiki desain pada halaman berita supaya menjadi lebih detail.

Berdasarkan uji koefisien regresi secara linier pada variabel *Service Quality* ( $X_2$ )

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil wawancara menyatakan bahwa halaman kontak pada *website* saat ini masih belum ada peta lokasi dan alamat DPRD Jawa Timur. Oleh karena itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O untuk halaman kontak :



Gambar 6. Usulan halaman kontak

Gambar 6 merupakan usulan desain pada halaman kontak. Pada halaman ini informasi yang ditampilkan berupa peta lokasi, alamat serta penambahan bagian sekretariat DPRD Jawa timur pada menu kritik dan saran .

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara linier pada variabel *Usability* ( $X_3$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. namun dalam hasil wawancara pengguna menyatakan masih mengalami kesulitan dengan banyaknya sub menu pada halaman utama. Oleh karena itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O untuk halaman utama :



Gambar 7. Usulan halaman utama

Gambar 7 merupakan usulan desain pada halaman utama. Pada halaman ini menu bar telah berada pada bagian atas *website* dan sub menu akan muncul apabila kursor mengarah pada menu.

Berdasarkan hasil hasil uji koefisien regresi secara linier pada variabel *User Interface Quality* ( $X_4$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam hasil wawancara pengguna menyatakan bahwa dalam *website* masih dijumpai *link* yang tidak berfungsi . Oleh karena itu peneliti memberikan usulan kepada pengelola *website* DPRD Jawa Timur untuk memperbaiki *link* yang belum berfungsi.

## KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Information Quality* (Kualitas Informasi) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Setiap peningkatan variabel *Information Quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola *website* untuk meningkatkan variabel *Information Quality* yaitu meningkatkan detail dari setiap berita pada *website*.
2. *Service Quality* (Kualitas Layanan) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Setiap peningkatan variabel *Service Quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola *website* untuk meningkatkan performa variabel *service quality* yaitu meningkatkan ketersediaan layanan untuk berkomunikasi dengan organisasi ataupun badan yang terkait.
3. *User Interface Quality* (kualitas antarmuka pengguna) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Setiap peningkatan variabel *User Interface Quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola *website* untuk meningkatkan kualitas variabel *user interface quality* yaitu dengan cara memperbaiki *link* yang rusak khususnya pada *link* menuju halaman PPID.

**RUJUKAN**

- Barnes, S., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of the<sup>aa</sup>Forum On Strategic Management Knowledge Exchange. *Journal Of Industrial Management and Data Systems* , 103 (5), 227-309.
- Hasan, L. (2014). Evaluating the<sup>aa</sup>Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *International Journal of e Technology* , 3 (3), 179-190.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 11). Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian<sup>aa</sup>dan Pengembangan(Research and Development/R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw.