

SERASI

Jurnal Vol. 17 No. 2 Oktober 2019

ISSN: 2085-0700 (cetak) 2622-5913 (online)

❖ **KUALIFIKASI INTRINSIK SEKRETARIS SEKTOR USAHA
TELEKOMUNIKASI**

Selfiana dan Siti Rahmawati

❖ **PROTOTIPE APLIKASI MONITORING PELANGGARAN MAHASISWA
BERBASIS ANDROID UNTUK MAHASISWA PROGRAM STUDI
SEKRETARI**

Achmad Syarif

❖ **KOMUNIKASI INTERPERSONAL AYAH PEROKOK AKTIF DENGAN
ANAK PEROKOK AKTIF DALAM MEMBERIKAN PENDIDIKAN
KESADARAN BAHAYA MEROKOK DI JAKARTA SELATAN**

Swastiningsih

❖ **MENGUKUR LAYANAN *WEBSITE E-GOVQUAL* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM MENGAKSES REKAP E-KTP**

Heni Iswati dan Eny Retnoningrum

❖ **KOMUNIKASI KELUARGA ANTARA ORANG TUA DENGAN ANAK
DALAM PEMBENTUKAN PERILAKU ANAK MENCINTAI ILMU
PENGETAHUAN**

Armaini Lubis

❖ **STRATEGI MEMPERSIAPKAN TULISAN DAN MENUANGKAN
GAGASAN LEWAT TULISAN ILMIAH - SUATU STUDI LITERATUR**

Margaretha Sri Udari



JURNAL SEKRETARI & ADMINISTRASI

SERASI

Jurnal Serasi | Vol. 17 | No. 2 | Oktober 2019

ISSN: 2085-0700 (cetak) 2622-5913 (*online*)

- ❖ **KUALIFIKASI INTRINSIK SEKRETARIS SEKTOR USAHA TELEKOMUNIKASI**
Selfiana dan Siti Rahmawati
- ❖ **PROTOTYPE APLIKASI MONITORING PELANGGARAN MAHASISWA
BERBASIS ANDROID UNTUK MAHASISWA PROGRAM STUDI SEKRETARI**
Achmad Syarif
- ❖ **KOMUNIKASI INTERPERSONAL AYAH PEROKOK AKTIF DENGAN ANAK
PEROKOK AKTIF DALAM MEMBERIKAN PENDIDIKAN KESADARAN
BAHAYA MEROKOK DI JAKARTA SELATAN**
Swastiningsih
- ❖ **MENGUKUR LAYANAN *WEBSITE E-GOVQUAL* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM MENGAKSES REKAP E-KTP**
Heni Iswati dan Eny Retnoningrum
- ❖ **KOMUNIKASI KELUARGA ANTARA ORANG TUA DENGAN ANAK DALAM
PEMBENTUKAN PERILAKU ANAK MENCINTAI ILMU PENGETAHUAN**
Armaini Lubis
- ❖ **STRATEGI MEMPERSIAPKAN TULISAN DAN MENUANGKAN GAGASAN
LEWAT TULISAN ILMIAH - SUATU STUDI LITERATUR**
Margaretha Sri Udari



Akademi Sekretari Budi Luhur, Jakarta
Website: <http://astri.budiluhur.ac.id>
Jurnal Serasi | Vol. 17 | No. 2 | Oktober 2019

Jurnal Sekretari dan Administrasi

Penanggung Jawab:
Fenti Sofiani, S.Pd., M.M.

Pemimpin Redaksi:
Achmad Syarif, S.T., M.Kom.

Dewan Redaksi:
Rizky Eka Prasetya, S.Hum., M.Hum.

Editor:
Achmad Syarif, S.T., M.Kom.
Rizky Eka Prasetya, S.Hum., M.Hum.

Mitra Bestari:
Dr. Arief Wibowo, M.Kom.
Dr. Agustinus Rustanta, S.Pd., M.Si.
Reni Hariyani, S.E., M.Akt.

Alamat Redaksi:
Layanan Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Akademi Sekretari Budi Luhur
Jl. Ciledug Raya, Petukangan Utara, Jakarta 12260
Telepon: 021-5853753 ext 223
Faks: 021-7371165
E-mail: serasi@budiluhur.ac.id

Online Jurnal: <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi>

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga Jurnal Serasi Vol. 17 No. 2 Oktober 2019 ini bisa diterbitkan. Jurnal Serasi edisi ke tujuh belas nomor dua ini terbit dalam dua media yaitu cetak dan *online* dengan nomor ISSN *online* 2622-5913 yang dapat diakses melalui laman <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi>. Edisi ini diawali dengan penyajian tentang kualifikasi intrinsik sekretaris sektor usaha telekomunikasi.

Pembahasan berikutnya adalah tentang prototipe aplikasi monitoring pelanggaran mahasiswa berbasis android untuk mahasiswa program studi sekretari. Selanjutnya adalah pembahasan tentang komunikasi interpersonal ayah perokok aktif dengan anak perokok aktif dalam memberikan pendidikan kesadaran bahaya merokok di Jakarta Selatan.

Pembahasan berikutnya adalah tentang mengukur layanan *website* E-Govqual terhadap kepuasan masyarakat dalam mengakses rekap E-KTP. Selanjutnya adalah pembahasan tentang komunikasi keluarga antara orang tua dengan anak dalam pembentukan perilaku anak mencintai ilmu pengetahuan. Edisi ini ditutup dengan pembahasan tentang strategi mempersiapkan tulisan dan menuangkan gagasan lewat tulisan ilmiah - suatu studi literatur.

Jakarta, Oktober 2019

Achmad Syarif, S.T., M.Kom.

Pemimpin Redaksi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
KUALIFIKASI INTRINSIK SEKRETARIS SEKTOR USAHA TELEKOMUNIKASI Selfiana dan Siti Rahmawati.....	75
PROTOTIPE APLIKASI MONITORING PELANGGARAN MAHASISWA BERBASIS ANDROID UNTUK MAHASISWA PROGRAM STUDI SEKRETARI Achmad Syarif.....	81
KOMUNIKASI INTERPERSONAL AYAH PEROKOK AKTIF DENGAN ANAK PEROKOK AKTIF DALAM MEMBERIKAN PENDIDIKAN KESADARAN BAHAYA MEROKOK DI JAKARTA SELATAN Swastiningsih.....	91
MENGUKUR LAYANAN <i>WEBSITE E-GOVQUAL</i> TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGAKSES REKAP E-KTP Heni Iswati dan Eny Retnoningrum.....	101
KOMUNIKASI KELUARGA ANTARA ORANG TUA DENGAN ANAK DALAM PEMBENTUKAN PERILAKU ANAK MENCINTAI ILMU PENGETAHUAN Armaini Lubis.....	111
STRATEGI MEMPERSIAPKAN TULISAN DAN MENUANGKAN GAGASAN LEWAT TULISAN ILMIAH – SUATU STUDI LITERATUR Margaretha Sri Udari	121

MENGUKUR LAYANAN *WEBSITE E-GOVQUAL* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGAKSES REKAP E-KTP

Heni Iswati¹ dan Eny Retnoningrum²

1. Universitas Budi Luhur, 2. Akademi Sekretari Budi Luhur

ABSTRAK

Akses rekam E-KTP pada Kecamatan Cibeunying Kidul melalui *website E-GovQual* telah menarik perhatian para masyarakat karena dapat memantau perkembangan pembuatan E-KTP yang telah selesai. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *Smart City* melalui *E-Government* dengan mengukur layanan *website E-GovQual* pada Kecamatan Cibeunying Kidul kota Bandung terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif terhadap 100 orang responden yang tersebar di Kecamatan Cibeunying Kidul. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa *E-GovQual* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 15,1% dan sisanya 84,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti komunikasi dan orang-orang yang terlibat.

Kata-kata Kunci: E-KTP, Layanan, *Website*, Kepuasan, Masyarakat.

MEASURING THE E-GOVQUAL WEBSITE SERVICE TO SOCIAL SATISFACTION IN ACCESSING THE RECORD E-KTP

ABSTRACT

The use of the E-GovQual website attracted the attention of the Cibeunying Kidul Subdistrict. This site is operated as an e-KTP recapitulation. The purpose of this study is to determine the effect of implementing smart city through e-government by measuring E-GovQual website services in the Cibeunying Kidul Subdistrict, Bandung city on community satisfaction. The research method is quantitative towards 100 respondents spread in Cibeunying Kidul District. The results of this study found that E-GovQual affected community satisfaction by 15.1% and the remaining 84.9% was influenced by other factors not examined such as communication and the people involved.

Keywords: E-KTP, *Website*, Services, Community, Satisfaction.

Korespondensi: Dr. Hj. Heni Iswati, S.E., M.M. Universitas Budi Luhur Jl. Ciledug Raya, Petukangan Utara, Jakarta Selatan, 12260. *Email:*heni.iswati@budiluhur.ac.id

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintah (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Adanya *e-government* akan tercipta pemerintah yang baik (*good governance*) dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. *E-government* adalah bentuk dari perwujudan *smart city* yaitu sebuah konsep implementasi dari teknologi yang diaplikasikan pada sebuah area sebagai sebuah interaksi yang kompleks antara berbagai sistem yang ada (Pratama, 2014: 94).

Adanya pengawasan kota secara *realtime* akan mampu memecahkan masalah secara efektif dan efisien. Pemerintah kota Bandung mulai menyosialisasikan *website* yang mereka kelola, salah satunya adalah *website* Kecamatan Cibeunying Kidul. Layaknya Kecamatan lainnya di kota Bandung, Kecamatan ini menangani segala hal yang berhubungan dengan kependudukan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lainnya.

Pada proses pembuatan E-KTP, masyarakat yang telah menerima resi/Surat Keterangan dari pihak Kecamatan, seharusnya dapat mengetahui kapan E-KTP mereka selesai melalui *website*, sehingga tidak perlu datang langsung ke Kecamatan tersebut.

Namun, terdapat banyak kendala dalam mengetahui rekap hasil jadi E-KTP melalui *website*, yaitu tanggal penyelesaian E-KTP yang

tercantum dalam resi belum ada di *website*, artinya E-KTP yang dijanjikan dalam resi belum selesai/terlambat atau berbeda dengan tanggal penyelesaian di resi pada waktunya, dan tidak diketahui informasi selanjutnya kapan E-KTP mereka selesai, sehingga masyarakat harus datang kembali ke Kecamatan sekedar untuk menanyakan kapan selesainya E-KTP tersebut. Respon pihak Kecamatan mengatakan bahwa silakan masyarakat selalu mengakses rekap E-KTP melalui *website*. Hal ini akan sangat menyulitkan bagi warga untuk sering datang ke Kantor Kecamatan hanya untuk menanyakan kapan penyelesaian E-KTP mereka.

Penggunaan metode *Electronic Government Service Quality (E-GovQual)* merupakan teknik untuk penilaian layanan *E-Government*. Metode ini memiliki atribut dimensi yang dapat mengukur kinerja layanan suatu *website* (dilihat dari persepsi pengguna akhir) dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2011), sehingga masyarakat yang menggunakannya menjadi puas terhadap layanan dari pemerintah.

E-GovQual mencakup 6 dimensi menurut Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas (2011) sebagai berikut; (1) *Ease of use* (kemudahan penggunaan). Dimensi ini dapat diartikan seberapa mudah masyarakat dapat berinteraksi atau menggunakan *website e-government*. (2) *Trust* (kepercayaan). *Trust* dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara *online*. (3) *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan). Dimensi ini dapat diartikan

bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. (4) *Reability* (keandalan). *Reability* dapat diartikan sebagai aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna. (5) *Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi). Dimensi ini dapat diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman *website* yang tepat. (6) *Citizen support* (pendukung) dukungan *citizen* dapat diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam *website* untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Menurut Prita Haryani (2016) sudah tepat penggunaan metode *ServQual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* di bidang pemasaran dan jasa. Metode *WebQual* dilakukan untuk menilai kualitas layanan *website* di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, *e-commerce*, transaksi *online*. Metode *WebQual* merupakan pengembangan dari metode *ServQual*. Menurut Siti Monalisa (2016) terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan *website* terhadap variabel kepuasan. Dalam kasus ini adalah layanan *website* pada kampus UIN Suska Riau. Menurut Randika dkk (2018) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan *website* dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan begitu informasi yang diberikan dan pelayanan pada sebuah *website* secara simultan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut K. Ravichandran dkk (2010) menyatakan bahwa dengan

meningkatkan kualitas layanan *website* dari sebuah bank maka dapat memberikan kepuasan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Melalui penjabaran beberapa penelitian sebelumnya didapatkan hipotesis sebagai berikut; H0: Layanan *website E-GovQual* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. H1: Layanan *website E-GovQual* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Cibeunying Kidul Kota Bandung yang pernah mengakses rekap E-KTP melalui *website*. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Kec. Cibeunying Kidul dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan kelompok umur 16 sampai lebih dari 65 tahun. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai jumlah penduduk di Kecamatan Cibeunying Kidul tahun 2015 jumlah penduduk dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada kisaran usia 16-65 tahun sebanyak 74.373 orang. Dari jumlah populasi tersebut dengan menggunakan metode rumus Solvin:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalkan 10%.

Maka,

$$n = \frac{74.373}{1 + 74.373(0.1)^2}$$

n = 99.86 dibulatkan menjadi 100, sehingga pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang responden.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) Variabel independen (bebas). Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini sebagai variabel bebas adalah kualitas layanan *website E-GovQual*. (2) Variabel dependen (terikat). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa deskriptif hasil tanggapan responden terhadap layanan *website E-GovQual* dan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Cibeunying Kidul dalam mengakses rekap E-KTP dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 berikut ini.

Tabel 1 Tanggapan Layanan Website E-GovQual

No	Indikator	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Website dapat dengan mudah diakses	12	10	52	14	12
2	Website mudah untuk digunakan	10	9	47	18	16

3	Ada rasa percaya saat mengakses informasi melalui <i>website</i>	11	21	32	17	19
4	Adanya informasi yang dibutuhkan saat mengakses <i>website</i>	49	23	20	7	1
5	Pihak pengelola <i>website</i> selalu memperbaharui informasi E-KTP terbaru secara berkala	27	28	21	16	8
6	Informasi yang diberikan benar adanya	6	11	59	16	8
7	Informasi yang diberikan oleh pengelola <i>website</i> akurat	19	24	40	11	6
8	Kualitas dari informasi yang disediakan menarik segi grafis	21	9	35	30	5
9	Tampilan <i>website</i> sudah sesuai	18	21	41	17	3
10	Terdapat fitur tambahan yang memudahkan dalam mencari informasi	13	29	47	2	9
11	Tombol "search" berfungsi dengan baik	2	9	56	21	12

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh data sebagai berikut, sebanyak 52% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan *website* dapat dengan mudah diakses, hal ini berarti sebagian besar responden tidak terlalu mudah mengakses *website*. Sebanyak 47% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan *website* mudah untuk digunakan, hal ini berarti sebagian besar responden tidak terlalu mudah dalam menggunakan *website*. Sebanyak 32% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan ada rasa percaya saat mengakses informasi melalui *website*, hal ini berarti sebagian besar responden masih belum percaya informasi yang ada di *website*. Sebanyak 49% responden menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan adanya informasi yang dibutuhkan saat mengakses

website, hal ini berarti informasi yang tersedia masih tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebanyak 28% responden menjawab tidak setuju terhadap pernyataan pihak pengelola *website* selalu memperbaharui informasi E-KTP terbaru secara berkala, hal ini berarti informasi E-KTP tidak selalu diperbarui secara berkala. Sebanyak 59% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan informasi yang diberikan benar adanya, hal ini berarti sebagian besar responden masih meragukan kebenaran informasi yang ada di *website*. Sebanyak 40% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan informasi yang diberikan oleh pengelola *website* akurat, hal ini berarti sebagian besar responden masih meragukan keakuratan informasi yang ada di *website*. Sebanyak 35% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan kualitas dari informasi yang disediakan menarik dari segi grafis, hal ini berarti tampilan informasi di *website* cukup menarik. Sebanyak 41% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan tampilan *website* sudah sesuai, hal ini berarti tampilan *website* tersebut sudah cukup sesuai menurut pengguna. Sebanyak 47% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan terdapat fitur tambahan yang memudahkan dalam mencari informasi, hal ini berarti fitur tambahan yang ada di *website* sudah cukup memudahkan dalam mencari informasi. Sebanyak 56% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan tombol *search* berfungsi dengan baik, hal ini berarti tombol *search* cukup berfungsi dengan baik menurut pengguna.

Tabel 2 Tanggapan Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Kualitas layanan <i>website</i> sesuai dengan harapan	27	14	46	9	4
2	<i>Feedback</i> yang diberikan oleh pengelola <i>website</i> cepat dalam merespon pertanyaan yang masuk	31	16	38	8	7
3	Tingkat kepuasan dalam layanan <i>website</i> dibandingkan dengan layanan manual	14	17	34	19	16
4	Melakukan pengaduan atau komplain atas layanan <i>website</i>	2	13	41	24	4

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh data sebagai berikut, sebanyak 46% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan kualitas layanan *website* sesuai dengan harapan, hal ini berarti kualitas layanan *website* cukup sesuai dengan harapan dan masih perlu ditingkatkan lagi. Sebanyak 38% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan *feedback* yang diberikan oleh pengelola *website* cepat dalam merespon pertanyaan yang masuk, hal ini berarti pengelola *website* cukup cepat merespon pertanyaan dan masih dapat ditingkatkan lagi. Sebanyak 34% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan tingkat kepuasan dalam layanan *website* dibandingkan dengan layanan manual, hal ini berarti sebagian besar responden masih kurang puas terhadap layanan *website*. Sebanyak 41% responden menjawab cukup setuju terhadap pernyataan melakukan pengaduan atau komplain atas layanan *website*, hal ini berarti masih sedikit

responden yang melakukan complain atas layanan yang diberikan melalui *website*.

Pengukuran validitas maupun reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu *software* SPSS Versi 25. Kriteria pengujian validitas yang dipakai yaitu; (1) Kriteria r_{hasil} (hitung) positif, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut valid. (2) Kriteria r_{hasil} (hitung) tidak positif, serta $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Berdasarkan tabel r, maka dapat diketahui nilai r untuk sampel sejumlah 100 orang dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05), maka nilai r_{tabel} adalah 0,195 (Sugiyono, 2013).

Hasil pengujian untuk validitas data dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3 Uji Validitas Data Layanan *Website E-GovQual*

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
KLW1	.499	0.195	Valid
KLW2	.267	0.195	Valid
KLW3	.173	0.195	Valid
KLW4	.506	0.195	Valid
KLW5	.451	0.195	Valid
KLW6	.244	0.195	Valid
KLW7	.262	0.195	Valid
KLW8	.248	0.195	Valid
KLW9	.274	0.195	Valid
KLW10	.209	0.195	Valid
KLW11	.246	0.195	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Hasil uji validitas variabel kualitas layanan *website* menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} tiap item pernyataan dengan total skor hitung lebih besar dari 0.195 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4 Uji Validitas Data Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
KM1	.499	0.195	Valid
KM2	.465	0.195	Valid
KM3	.438	0.195	Valid
KM4	.288	0.195	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Hasil uji validitas variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} tiap item pernyataan dengan total skor hitung lebih besar dari 0.195 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS, langkah yang ditempuh sama dengan langkah pengujian validitas. Dikarenakan *output* keduanya bersamaan muncul maka kuisisioner dinyatakan reliabel jika *cronbach's alpha* $> 0,60$. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS:

Tabel 5 Uji Reliabilitas Variabel Layanan *Website E-GovQual*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.005	.680	11

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil *Reliability Statistic* yang terlihat sebagai *Cronbach's Alpha* $0.680 > 0.60$. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas layanan *website* adalah reliabel.

Tabel 6 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan

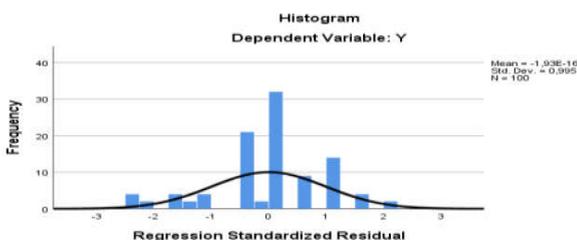
Pelanggan		
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,005	,648	4

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil *Reliability Statistic* yang terlihat sebagai *Cronbach's Alpha* $0.648 > 0.60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang merupakan dimensi variabel kepuasan pelanggan adalah reliabel.

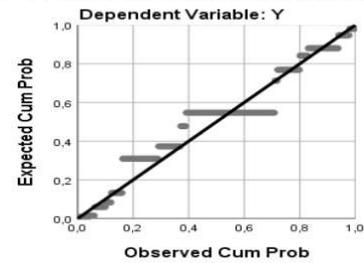
Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, terdapat beberapa uji asumsi klasik yang terlebih dahulu harus dipenuhi. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Dengan menggunakan Grafik *Normality Probability Plot*, ketentuan yang digunakan adalah; (a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1 Histogram
Sumber: Hasil Penelitian 2019.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2 Normal P-P Plot
Sumber: Hasil Penelitian 2019

Melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang tidak jauh dari sebaran data dan normal.

Uji multikolinearitas penelitian ini dilakukan dengan cara melihat hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan bahwa model tidak terjadi gejala multikolinearitas dan mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel 7 Uji Multikolinearitas

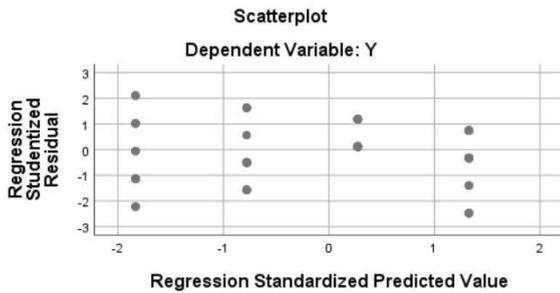
Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1,691	,291		5,810	,000	1,113	2,269		
	Kualitas layanan website	,418	,100	,389	4,174	,000	,219	,616	1,000	1,000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* untuk variabel kualitas layanan *website* (X) sebesar 1.000. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bebas multikolinieritas karena nilai *tolerance* adalah lebih dari 0.10 dan nilai VIF yang didapatkan sebesar 1.000 adalah lebih kecil dari 10.0, sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinieritas.

Berikut grafik *Scatterplot* untuk menganalisa apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, adapun alat pengujian yang digunakan oleh penulis adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan redsidualnya.



Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Hasil Penelitian 2019.

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat *output* SPSS Versi 25 yang menunjukkan gambar *Scatterplot* yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas. Berdasarkan gambar *Scatterplot* di atas, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk suatu pola yang jelas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data terbebas dari heteroskedastitas.

Berdasarkan uji asumsi klasik yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, dan tidak terdapat heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui pengaruh layanan *website E-GovQual* terhadap kepuasan masyarakat dilakukan analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi serta dilakukan pengujian hipotesis. Untuk dapat mengetahui regresi linier

sederhana antara layanan *website E-GovQual* dengan kepuasan masyarakat hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8 Regresi Linier Kualitas Layanan Website E-GovQual Terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,691	,291		5,810	,000
	Kualitas layanan website	,418	,100	,389	4,174	,000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.691 + 0.481X$$

Dimana:

Y = kepuasan masyarakat

X = layanan *website E-GovQual*

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut; (1) Konstanta = 1.691. Jika variabel kepuasan masyarakat (Y) sama dengan nol dan tidak ada perubahan, maka nilai *constant* yang bertanda positif menunjukkan variabel kinerja (Y) sebesar 1.691. (2) Koefisien X = 0.481. Jika variabel layanan *website E-GovQual* (X) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan memengaruhi kenaikan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0.481 satuan.

Untuk mengetahui hubungan antara layanan *website E-GovQual* dan kepuasan masyarakat didapatkan melalui *output* SPSS perhitungan tabel korelasi sebagai berikut:

Tabel 9 Koefisien Korelasi Kualitas Layanan Website dengan Kepuasan Masyarakat

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,389 ^a	,151	,142	,47269
a. Predictors: (Constant), kualitas layanan website				
b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat				

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi di atas, maka diperoleh nilai r_s sebesar 0.389. Artinya kualitas layanan website memiliki hubungan yang rendah dengan kepuasan masyarakat yang berada pada interval 0.20 – 0.399.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh layanan website E-GovQual terhadap kepuasan masyarakat nilai r_{square} koefisien determinasi yaitu 0.151 atau 15.1%, maka besarnya pengaruh layanan website E-GovQual terhadap kepuasan masyarakat sebesar 15,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan website E-GovQual yang baik dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka dilakukan uji t dengan hipotesis sebagai berikut; $H_0 : t \leq 0$; layanan website E-GovQual tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. $H_1 : t > 0$; layanan website E-GovQual berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kriteria uji : Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, terdapat pengaruh positif antara layanan website E-GovQual terhadap kepuasan masyarakat. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, tidak terdapat pengaruh positif antara layanan website E-GovQual terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk menentukan t_{hitung} digunakan dengan bantuan SPSS yang dapat dilihat pada tabel berikut: Tabel 10 Uji Hipotesis Layanan Website E-GovQual Terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,691	,291		5,810	,000
	Kualitas layanan website	,418	,100	,389	4,174	,000
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat						

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan hasil nilai signifikansi dari tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4.174 yang selanjutnya dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . sedangkan t_{tabel} dapat dihitung sebagai berikut:

$$Df = n - 1 - 1 = 15 - 2$$

$$t_{tabel} = t_{tabel} = t(\alpha ; df) = (0,05 ; 13) = 2.160$$

Dapat dilihat bahwa $t_{hitung} 4.174 > t_{tabel} 2.160$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh antara layanan website E-GovQual terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan analisa hasil pembahasan penelitian didapatkan bahwa E-GovQual berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 15,1% dan sisanya 84,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti komunikasi, *people* (orang-orang yang terlibat dalam penyampaian jasa). E-GovQual berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dimana layanan E-GovQual dirasakan kurangnya informasi yang dibutuhkan saat mengakses website (misalnya, informasi mengenai batas waktu penyelesaian E-KTP), pihak pengelola website jarang

memperbaharui informasi rekap E-KTP terbaru secara berkala, informasi yang diberikan oleh pengelola *website* kurang akurat (misalnya, informasi mengenai waktu penyelesaian E-KTP yang ada di resi dengan rekap di *website* tidak sesuai dengan kenyataan), tampilan *website* kurang sesuai dengan yang dibutuhkan, kurang terdapat fitur tambahan yang memudahkan dalam pencarian informasi (misalnya, fitur yang berisi pengumuman bagi masyarakat yang rekapannya tidak sesuai antara di resi dan di *website*, atau belum ada informasi rekapannya). Selain itu, kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas kualitas layanan *website* belum sesuai dengan harapan dan *feedback* yang diberikan oleh pengelola *website* lambat dalam merespon pertanyaan yang masuk.

of servqual model, *International Journal of Business and Management*, 5(4).

- Rusniantoro, R., Kusyanti, A., & Rachmadi, A. (2018) 'Analisis kualitas layanan *website* XYZ terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode webqual 4.0', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(6), 2150-2157
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta:Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryani, P. (2016) 'Penilaian kualitas layanan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan metode *E-GovQual*', *Jurnal Ilmiah DASI*, 17(3), 44-50.
- Monalisa, S. (2016) 'Analisis kualitas layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau)', *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181-189.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012) 'EGovQual: a multiple-item scale for assessing e-government service quality', *Government Information Quarterly*, 29, 98-109.
- Pratama, I.P.A. 2014. 'Smart City beserta Cloud Computing dan Teknologi teknologi Pendukung Lainnya', Bandung Informatika: Bandung
- Ravichandran, K., Mani, B.T., Kumar, S.A., & Prabhakaran, S. (2010) '*Influence of service quality on customer satisfaction application*

ISSN 2085-0700



Akademi Sekretari Budi Luhur
Jln.Ciledug Raya Petukangan
Jakarta Selatan 12260