

63. HASIL CEK_60960140

by 60960140 Te

Submission date: 09-Aug-2022 12:34PM (UTC+0700)

Submission ID: 1880554016

File name: 63. TE-60960140-Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi.pdf (997.92K)

Word count: 4588

Character count: 28325



Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi

Frandika Septa*, Anton Yudhana, Abdul Fadli

Program Studi Magister Teknik Informatika,
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Naskah Diterima : 21 Mei 2019; Diterima Publikasi : 19 September 2019

DOI : 10.21456/vol9iss2pp157-164

Abstract

E-Government Quality (E-GovQual) is a method for measuring the quality of electronic-based information systems in providing services to the public. The Modified E-GovQual Approach uses the overall assessment of the SIMSARPRAS website (Infrastructure Management Information System) based on the user's perception of the SIMSARPRAS website, so that the analysis of service quality becomes more accurate and precise in its assessment. Overall assessment of the E-GovQual Modification approach aims to determine the quality of service based on the level of influence of the 6 independent variables of E-GovQual, namely the ease of use, trust variable, function variable and form interaction (functionality of the interaction environment), variable reliability (reliability), variable content and display information (content and appearance of information) and supporting variables (citizen support) to the dependent variable, namely user satisfaction. This study uses the modified E-GovQual method by conducting validity, reliability testing, multiple linear regression analysis, t test and F test on the results of the questionnaire on 500 respondents, with 6 independent variables and 1 dependent variable. The results obtained in this study note that the quality of SIMSARPRAS website services has an effect of 61.7% on user satisfaction, and the correlation coefficient value is 78.5%. With these results, it was concluded that the SIMSARPRAS website has good service quality as an application that performs public services, and there is a strong relationship between the quality of E-Government services and the satisfaction of E-Government users. The results of this study also become a reference or evaluation material to the Ministry of Religion as the owner of the SIMSARPRAS website and can also be used as a reference for similar research.

Keywords: E-Government; E-GovQual Modification; Ministry of Religion; Multiple Linear Regression; SIMSARPRAS

Abstrak

E-Government Quality (E-GovQual) merupakan metode untuk mengukur kualitas sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi menggunakan penilaian secara keseluruhan (*overall*) *website* SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) berdasarkan persepsi pengguna dari *website* SIMSARPRAS, sehingga analisis kualitas layanan menjadi lebih akurat dan tepat dalam penilaiannya. Penilaian secara *overall* dari pendekatan *E-GovQual* Modifikasi bertujuan mengetahui kualitas layanan berdasarkan tingkat pengaruh dari 6 variabel bebas dari *E-GovQual*, yaitu variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*), variabel kepercayaan (*trust*), variabel fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), variabel keandalan (*reliability*), variabel isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan variabel pendukung (*citizen support*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *E-GovQual* modifikasi dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F terhadap hasil kuesioner pada 500 responden, dengan 6 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan *website* SIMSARPRAS berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, dan nilai koefisien korelasi sebesar 78,5%. Dengan hasil tersebut, disimpulkan bahwa *website* SIMSARPRAS memiliki kualitas layanan yang baik sebagai aplikasi yang melakukan pelayanan publik, dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan *E-Government* dengan kepuasan pengguna *E-Government*. Hasil dari penelitian ini juga menjadi referensi atau bahan evaluasi terhadap Kementerian Agama sebagai pemilik dari *website* SIMSARPRAS dan juga bisa dijadikan rujukan bagi penelitian sejenis.

Kata kunci: E-Government; E-GovQual Modifikasi; Kementerian Agama; Regresi Linier Berganda; SIMSARPRAS

1. Pendahuluan

E-Government Quality (E-GovQual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang

berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas, 2012. Instrumen *E-GovQual* dikembangkan dengan mengukur kualitas

*) Penulis korespondensi: frandika.septa@gmail.com

layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. *E-GovQual* terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*).

E-GovQual Modifikasi pada penelitian ini adalah pengembangan dari *E-GovQual* dengan melakukan penambahan satu variabel untuk mengukur penilaian *website* secara keseluruhan (*overall*) yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2003). Modifikasi dengan menambahkan variabel *overall* pada *E-GovQual* dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan *website* SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial ataupun secara simultan. Variabel bebas terdiri dari *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content & appearance of information*, dan *citizen support*. Sedangkan variabel terikat adalah *overall* yang digunakan sebagai kepuasan pengguna (*U.S. Satisfaction*).

Electronic Government (E-Government) merupakan suatu upaya untuk mengembangkan urusan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pemerintahan Indonesia sudah menerapkan *E-Government* sejak diterbitkannya INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam INPRES tersebut, dijelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah diarahkan untuk melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem informasi atau teknologi informasi dalam proses melayani masyarakat. Situs dalam pemerintah pusat dan daerah secara bertahap harus ditingkatkan menuju G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*) yang saling terintegrasi (Setneg, 2003).

Pada tahun 2018, aturan terkait *E-Government* diperkuat dengan diterbitkannya PERPRES (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang disingkat menjadi SPBE. Dalam SPBE disebutkan bahwa instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah memanfaatkan aplikasi SPBE dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan (Setneg, 2018).

Website SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) dikembangkan dengan berbasis web yang dikelola oleh Sub Direktorat Sarana dan Prasarana Madrasah, Direktorat KSKK Madrasah, Direktorat Jenderal

Pendidikan Islam, Kementerian Agama RI dengan alamat <http://sarpras.madrasah.kemendiknas.go.id/sarpras> SIMSAR-PRAS dibuat dengan rekomendasi dari KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) untuk pengelolaan penyaluran dana bantuan bagi madrasah, agar terwujudnya pemerintahan yang transparan, efisien, efektif dan akuntabel.

SIMSARPRAS digunakan untuk pengajuan proposal dana bantuan sarana dan prasarana untuk madrasah yang membutuhkan bantuan. SIMSARPRAS dikembangkan dari tahun 2017 dengan jumlah pengajuan proposal mencapai 3.000 lebih dan pada tahun 2018 meningkat mencapai 20.000 lebih pengajuan proposal dana bantuan. Setelah pemberian bantuan kepada madrasah mulai diatur dengan pengajuan proposal secara *online*, maka SIMSARPRAS menjadi bagian penting dalam proses perkembangan mutu pendidikan pada madrasah melalui peningkatan sarana dan prasarannya. Selain itu, sarana dan prasarana adalah penyumbang nilai tertinggi dalam meningkatkan akreditasi bagi madrasah (Madrasah, 2018).

Tujuan analisis kualitas layanan *E-Government* dengan pendekatan *E-GovQual* Modifikasi pada penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas *website* SIMSARPRAS berkualitas atau tidak berdasarkan tingkat kepuasan penggunaannya. Pengukuran dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *online* terhadap 500 responden yang tergabung dari operator madrasah, kementerian agama kabupaten/kota dan kementerian agama provinsi.

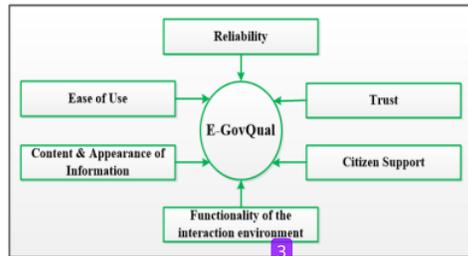
2. Kerangka Teori

Dari beberapa literatur, kualitas layanan adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan meningkat dengan meningkatnya rasio kinerja atau harapan (Oliver, 1980). Dalam hal loyalitas, kualitas layanan bisa juga mempengaruhi tingkat loyalitas dari pelanggan layanan secara langsung (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1996). Tingkat kepuasan bisa dipengaruhi secara tidak langsung oleh loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kualitas layanan (Caruana, 2002). Keuntungan sebuah perusahaan bisa meningkat dengan pelayanan yang maksimal, karena dengan kualitas layanan yang baik bisa meningkatkan kesetiaan pelanggan dalam berlangganan kepada perusahaan dalam waktu yang lama (Gilbert *et al.*, 2004).

Pengembangan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengolahan data, informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik agar mudah dan murah untuk diakses oleh publik (Setneg, 2003).

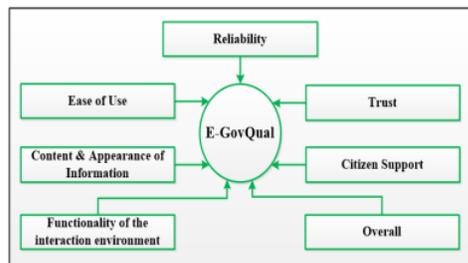
Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana (SIMSARPRAS) adalah aplikasi yang berbasis *website* dengan beralamatkan pada sub domain *website* kementerian agama yaitu <http://sarprasmadrasah.kemendiknas.go.id/sarpras/>. Aplikasi SIMSARPRAS digunakan oleh madrasah untuk mengajukan proposal dana bantuan pemerintah terkait pengembangan sarana dan prasarana madrasah secara *online* (Madrasah, 2018).

E-Government Quality (E-GovQual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Instrumen *E-GovQual* dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. *E-GovQual* terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*). Gambar 1 adalah konsep dari *E-GovQual* (Papadomichelaki and Mentzas, 2012).



Gambar 1. Konsep *E-GovQual*

E-Government Quality (E-GovQual) Modifikasi adalah pengembangan dari *E-GovQual* dengan penambahan variabel keseluruhan (*overall*), variabel ini dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen, 2003. Gambar 2 adalah konsep dari *E-GovQual* Modifikasi pada penelitian ini.



Gambar 2. Konsep *E-GovQual* Modifikasi

Metode regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan 2 (dua) atau lebih variabel bebas dengan 1 (satu) variabel terikat. Analisis regresi linier berganda perlu dilakukan untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan data berskala interval atau rasio (Arifin, 2017). Persamaan (1) dibawah ini adalah rumusan umum dalam regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \tag{1}$$

Dimana :

- Y = Model regresi
- a = Konstanta
- b = Angka koefisien regresi

Peneliti terdahulu widiani dan abdullah (2018) melakukan penelitian tentang kualitas layanan *E-Government*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu kuesioner dengan pendekatan *E-GovQual* dengan 2 (dua) variabel X dan Y. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada *E-Government* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berikut ini adalah tahapan dalam penelitian ini.

3.1. Analisa Studi Kasus

Pada tahapan ini, penulis melakukan analisa studi kasus, pengumpulan informasi terkait objek penelitian dan studi literatur. Objek penelitian adalah *website* SIMSARPRAS milik kemenag, lokasi penelitian di kantor pusat kemenag dengan alamat jalan lapangan banteng barat nomor 3-4, Jakarta Pusat. Pengumpulan data dan informasi didapatkan dari kuesioner, jurnal, seminar, internet dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

3.2. Penentuan Metode Penelitian

Pada tahapan ini, penulis menentukan metode penelitian setelah mendapatkan data-data dari tahapan analisa studi kasus. Penulis menggunakan metode *E-GovQual* yang mengacu pada penelitian terdahulu yang menggunakan metode ini dalam penelitian *E-Government* (Widiani dan Abdullah, 2018), dengan tambahan modifikasi untuk memenuhi tujuan penelitian, mengetahui kualitas layanan berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap objek penelitian. Modifikasi yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan tambahan variabel dalam instrumen penelitian, yaitu variabel keseluruhan (*overall*) (Barnes dan Vidgen, 2003).

Tujuan dari *E-GovQual* Modifikasi adalah untuk mengetahui kualitas layanan *website* SIMSARPRAS

berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial ataupun secara simultan. Variabel bebas terdiri dari *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *Content & appearance of information*, dan *citizen support*, sedangkan variabel terikat adalah *overall* yang digunakan sebagai *user satisfaction*. Tabel 1 menunjukkan instrumen penelitian dengan metode *E-GovQual* Modifikasi.

Tabel 1. Metode *E-GovQual* Modifikasi

| Variabel | Instrumen | Kode |
|---|---|------|
| | Struktur Website | KMP1 |
| Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) | URL yang mudah diingat | KMP2 |
| | Fungsi pencarian yang disesuaikan | KMP3 |
| | Peta situs | KMP4 |
| (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) | Kemampuan untuk menyesuaikan dan | KMP5 |
| | Personalisasi informasi | KPY1 |
| Kepercayaan (<i>Trust</i>) | Menjaga kerahasiaan | KPY2 |
| | tes kontrol | KPY3 |
| (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) | Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain | KPY3 |
| | Penggunaan data pribadi | KPY4 |
| Fungsi dan Interaksi Formulir (<i>Functionality Of The Interaction Environment</i>) | Format respon yang memadai | FIF1 |
| | Perhitungan otomatis formulir | FIF2 |
| | Adanya bantuan online dalam formulir | FIF3 |
| | Penggunaan kembali informasi masyarakat | FIF4 |
| (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) | Akses internet harus terjangkau bagi masyarakat umum | KDL1 |
| | Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat | KDL2 |
| (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) | Pengiriman pelayanan tepat waktu | KDL3 |
| | Kecepatan dalam memuat/transaksi | KDL4 |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | Kecocokan sistem browser | KDL5 |
| | Gambar harus dalam warna, Grafis, Animasi, dan Ukuran halaman web | ITI1 |
| Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content & Appearance of Information</i>) | Akurasi dan keringkas data dan informasi | ITI2 |
| | Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur | ITI3 |
| | Informasi harus jelas dan dimengerti | ITI4 |
| | Kelengkapan data dan informasi | ITI5 |
| (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) | Semua link harus bekerja | ITI6 |
| | Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan | ITI7 |
| Pendukung (<i>Citizen Support</i>) | Pedoman yang user friendly | PND1 |
| | Pemecahan masalah | PND2 |
| | Pertanyaan dijawab secara memadai | PND3 |
| (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) | Pengetahuan dan kesopanan karyawan | PND4 |

| Variabel | Instrumen | Kode |
|---|--|------|
| Keseluruhan (<i>Overall</i>) (Barnes dan Vidgen, 2003) | Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan | PND5 |
| | Pertanyaan yang sering diajukan | PND6 |
| | Platform diskusi isu dan berita | PND7 |
| | Penilaian website secara keseluruhan | OVR1 |

3.3. Penentuan Jumlah Sampel

Sebelum menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, terlebih dahulu penulis menghitung jumlah populasi pengguna dari *website* SIMSARPRAS yang diperoleh dari hasil analisa studi kasus, yaitu ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah populasi pengguna *website* SIMSARPRAS

| Lembaga | Jumlah |
|---|--------|
| Madrasah | 77.336 |
| Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota | 514 |
| Kantor Kementerian Agama Provinsi/Wilayah | 34 |
| Total | 77.884 |

Berdasarkan Tabel 2, diketahui jumlah populasi adalah 77.884 operator *website* SIMSARPRAS. Selanjutnya untuk mengetahui jumlah sampel, penulis menggunakan perhitungan rumus yang dikembangkan oleh Slovin dalam (Arifin, 2017) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1+N.Moe^2)} \quad (2)$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Moe = Batas kesalahan maksimum

Berdasarkan persamaan (2), dapat diketahui jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

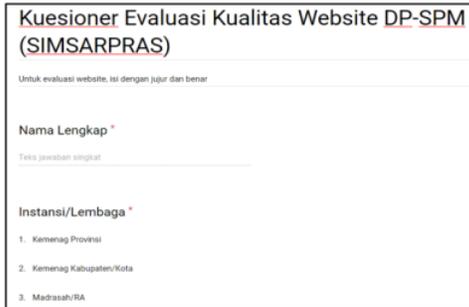
$$n = \frac{77.884}{(1+77.884 \cdot 0,05^2)}$$

$$n = 397,96 \pm 398 \text{ Operator}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan persamaan (2), diperoleh jumlah sampel sebanyak 398 operator *website* SIMSARPRAS. Dalam penentuan jumlah sampel, di beberapa literatur disebutkan tidak ada aturan yang tegas tentang jumlah sampel dari populasi. Sehingga jumlah 398 operator sebagai sampel penulis anggap sebagai batas minimum jumlah sampel dari total populasi, sehingga penulis mengambil jumlah sampel sebanyak 500 operator.

3.4. Pembuatan Kuesioner

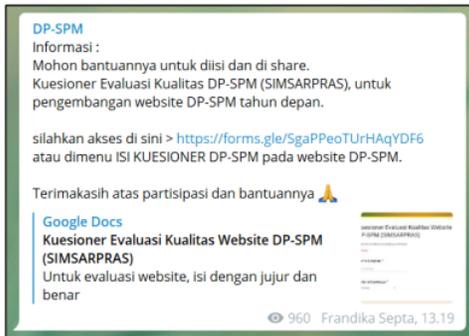
Setelah penentuan metode penelitian, selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner dengan bantuan Google Formulir. Gambar 3 dibawah ini adalah contoh pembuatan kuesioner secara online menggunakan Google Formulir pada penelitian ini.



Gambar 3. Pembuatan kuesioner online dengan Google Formulir

3.5. Penyebaran Kuesioner

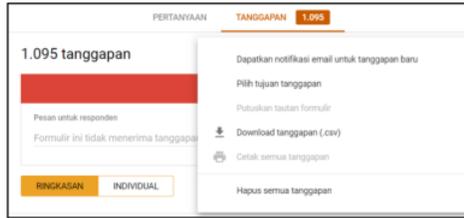
Setelah kuesioner dibuat, selanjutnya disebarakan kepada responden. Penyebaran kuesioner secara online menggunakan media sosial dan sematan link pada website SIMSARPRAS. Gambar 4 dibawah ini adalah contoh penyebaran kuesioner menggunakan media sosial pada penelitian ini.



Gambar 4. Penyebaran kuesioner melalui media sosial

3.6. Pengumpulan Kuesioner

Setelah pengisian kuesioner ditutup, selanjutnya hasil pengisian tersebut dikumpulkan dengan cara diunduh dari Google Formulir dalam bentuk file .csv untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data dan analisis data. Gambar 5 menunjukkan proses pengunduhan hasil kuesioner dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 1.095 responden.



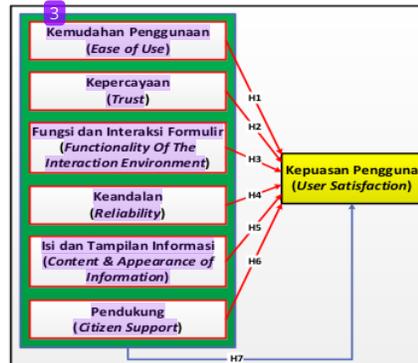
Gambar 5. Pengumpulan kuesioner dari Google Formulir

3.7. Analisis Data

Data kuesioner yang telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik regresi linier berganda.

3.8. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan setelah analisis data selesai dilakukan, pengujian dilakukan menggunakan uji t dan uji F. Gambar 6 menunjukkan konsep hipotesis pada penelitian ini.



Gambar 6. Hipotesis penelitian

Berdasarkan Gambar 6, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
2. Variabel *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
3. Variabel *functionality of the interaction environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
4. Variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
5. Variabel *content & appearance of information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
6. Variabel *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
7. Variabel *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, Content & appearance of information, dan citizen support*

berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel *user satisfaction*.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini adalah proses analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Analisis dengan regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat 6 (enam) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat, dengan 500 responden dan 33 item pertanyaan.

4.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 500 responden dan hasil ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas

| No | Item | r Hitung | r Tabel | Status |
|----|------|----------|---------|--------|
| 1 | KMP1 | 0,813 | 0,074 | VALID |
| 2 | KMP2 | 0,761 | 0,074 | VALID |
| 3 | KMP3 | 0,820 | 0,074 | VALID |
| 4 | KMP4 | 0,803 | 0,074 | VALID |
| 5 | KMP5 | 0,843 | 0,074 | VALID |
| 6 | KPY1 | 0,815 | 0,074 | VALID |
| 7 | KPY2 | 0,850 | 0,074 | VALID |
| 8 | KPY3 | 0,799 | 0,074 | VALID |
| 9 | KPY4 | 0,811 | 0,074 | VALID |
| 10 | FIF1 | 0,858 | 0,074 | VALID |
| 11 | FIF2 | 0,850 | 0,074 | VALID |
| 12 | FIF3 | 0,845 | 0,074 | VALID |
| 13 | FIF4 | 0,844 | 0,074 | VALID |
| 14 | KDL1 | 0,798 | 0,074 | VALID |
| 15 | KDL2 | 0,858 | 0,074 | VALID |
| 16 | KDL3 | 0,841 | 0,074 | VALID |
| 17 | KDL4 | 0,828 | 0,074 | VALID |
| 18 | KDL5 | 0,826 | 0,074 | VALID |
| 19 | ITI1 | 0,800 | 0,074 | VALID |
| 20 | ITI2 | 0,857 | 0,074 | VALID |
| 21 | ITI3 | 0,810 | 0,074 | VALID |
| 22 | ITI4 | 0,831 | 0,074 | VALID |
| 23 | ITI5 | 0,840 | 0,074 | VALID |
| 24 | ITI6 | 0,827 | 0,074 | VALID |
| 25 | ITI7 | 0,838 | 0,074 | VALID |
| 26 | PND1 | 0,823 | 0,074 | VALID |
| 27 | PND2 | 0,843 | 0,074 | VALID |
| 28 | PND3 | 0,828 | 0,074 | VALID |
| 29 | PND4 | 0,806 | 0,074 | VALID |
| 30 | PND5 | 0,803 | 0,074 | VALID |
| 31 | PND6 | 0,791 | 0,074 | VALID |
| 32 | PND7 | 0,757 | 0,074 | VALID |
| 33 | OVR1 | 0,796 | 0,074 | VALID |

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 3 dengan jumlah data 500 (N), dinyatakan semua item pertanyaan 100% valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 500 responden dan hasil ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| 0,985 | 0,985 | 33 |

Dari hasil uji reliabilitas, diketahui *Cronbach's Alpha* sebesar 0,985. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, maka item pertanyaan dinyatakan reliabel (Ghozali, 2016). Maka hasil dari uji reliabilitas terhadap 500 responden dengan 33 item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,985 > 0,70 (Ghozali, 2016).

4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah semua item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis regresi terhadap data penelitian, hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil analisis regresi linier berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| (Constant) | 0,123 | 0,115 | | | 1,065 | 0,287 |
| X ₁ | 0,324 | 0,071 | 0,279 | | 4,544 | 0,000 |
| X ₂ | 0,013 | 0,069 | 0,011 | | 0,183 | 0,855 |
| X ₃ | 0,160 | 0,076 | 0,144 | | 2,088 | 0,037 |
| X ₄ | 0,184 | 0,075 | 0,166 | | 2,457 | 0,014 |
| X ₅ | 0,113 | 0,088 | 0,093 | | 1,278 | 0,202 |
| X ₆ | 0,177 | 0,082 | 0,145 | | 2,177 | 0,030 |

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 5, diperoleh hasil persamaan regresi yang mengacu pada persamaan (1) sebagai berikut.

$$Y = 0,123 + 0,324X_1 + 0,013X_2 + 0,160X_3 + 0,184X_4 + 0,113X_5 + 0,177X_6$$

Dimana :

Y = Kepuasan pengguna *E-Government*

X = Kualitas layanan *E-Government*

Dari persamaan regresi diatas, diketahui nilai konstanta sebesar 0,123. Nilai tersebut adalah nilai kepuasan pengguna (Y) pada saat kualitas layanan (X) bernilai 0 (nol), atau pada saat kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Selanjutnya diketahui nilai koefisien regresi pada variabel bebas X₁ sebesar 0,324. Nilai tersebut mengartikan bahwa setiap ada kenaikan kualitas

layanan pada *website* SIMSARPRAS sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* SIMSARPRAS sebesar 0,324 satuan kepuasan pengguna, dan begitu seterusnya pada variabel bebas lainnya, yaitu X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dan X_6 . Nilai pada koefisien regresi pada variabel bebas ini bernilai positif, yang mengartikan bahwa kualitas layanan pada *website* SIMSARPRAS dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* SIMSARPRAS, yaitu jika nilai kualitas layanan semakin tinggi, maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pengguna pada *website* SIMSARPRAS.

Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat diketahui dengan melihat hasil keluaran pada nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai koefisien determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,785 ^a | 0,617 | 0,612 | 0,367 |

Berdasarkan Tabel 6, diketahui nilai *R Square* sebesar 0,617. Nilai tersebut mengartikan bahwa variabel terikat (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) sebesar 61,7%, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar seluruh variabel dalam penelitian ini.

4.4. Uji Hipotesis

Pada penelian ini menggunakan beberapa hipotesis, sehingga perlu dilakukan uji hipotesis. Hipotesis terdiri dari 2 (dua) kategori, yaitu pengujian hubungan variabel bebas secara parsial atau searah terhadap variabel terikat, dan pengujian hubungan variabel bebas secara simultan atau bersama terhadap variabel terikat. Untuk pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t, dan pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F.

4.4.1. Uji t

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 5, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima (Arifin, 2017). Dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,965 yang diperoleh dari derajat kebebasan 498 dengan $\alpha=0,05$, maka hasil uji hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis satu (H_1) Diterima karena variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,544 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Hipotesis dua (H_2) Ditolak karena variabel *trust* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,183 lebih kecil dari nilai t_{tabel}

sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,855 lebih besar dari 0,05.

3. Hipotesis tiga (H_3) Diterima karena variabel *functionality of the interaction environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,088 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05.
4. Hipotesis empat (H_4) Diterima karena variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,457 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,014 lebih kecil dari 0,05.
5. Hipotesis lima (H_5) Ditolak karena variabel *content & appearance of information* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,278 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,202 lebih besar dari 0,05.
6. Hipotesis enam (H_6) Diterima karena variabel *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,177 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05.

4.4.2. Uji F

Hasil uji F pada penelitian ini tertera pada Tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Hasil uji F

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|-----|-------------|---------|--------------------|
| Regression | 107,026 | 6 | 17,838 | 132,368 | 0,000 ^b |
| Residual | 66,436 | 493 | 0,135 | | |
| Total | 173,462 | 499 | | | |

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 7, jika nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} dan nilai signifikansi (Sig.) < dari 0,05, maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, jumlah variabel bebas adalah 6, sehingga nilai dari F_{tabel} adalah 2,232 yang diperoleh dari $F_{(6-1)(500-6)}$ dengan $\alpha=0,05$, maka hasil uji hipotesis ketujuh (H_7) pada penelitian ini Diterima karena variabel *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content & appearance of information*, dan *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai F_{hitung} sebesar 132,368 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,232 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan *E-Government*, dalam kasus ini adalah *website SIMSARPRAS* berkualitas “baik”, dengan nilai kualitas layanan berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pada penelitian ini juga didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,785 atau 78,5%, jika melihat tingkat kekuatan korelasi antar variabel, nilai korelasi pada penelitian ini adalah berstatus kuat, karena nilai koefisien berada di antara nilai 0,60–0,799. Artinya terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas layanan *E-Government* dengan kepuasan pengguna.

Dari hasil uji hipotesis, diperoleh 5 hipotesis diterima, dan 2 hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima adalah hipotesis (H_1 , H_3 , H_4 , H_6 dan H_7), sedangkan hipotesis yang ditolak adalah hipotesis (H_2 dan H_5). Hasil ini mengartikan bahwa ada variabel yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel *trust* dan variabel *content & appearance of information*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan kepada pengembang *website SIMSARPRAS* untuk memperbaiki sistemnya pada variabel yang lemah dalam memenuhi kepuasan pengguna, yaitu pada variabel *trust* dan variabel *content & appearance of information*, sehingga bisa meningkatkan kepuasan pengguna *website SIMSARPRAS*. Saran untuk peneliti berikutnya, penulis menyarankan menggunakan variabel yang berbeda atau penambahan variabel untuk penelitiannya, karena pada hasil penelitian ini diperoleh bahwa kepuasan pengguna pada *website SIMSARPRAS* dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 38,3%.

Daftar Pustaka

- Arifin, J., 2017. SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi. 1st edn. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Barnes, S.J. and Vidgen, R., 2003. Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems* 103 (5–6), 297–309.
- Caruana, A., 2002. Service loyalty The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing* 36 (7/8), 811–828.
- Ghozali, I., 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. 8th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, G.R., Goode, M.H., Veleoutsou, C., Moutinho, L., 2004. Measuring customer satisfaction in the fast food industry: A cross-national approach. *Journal of Services Marketing* 18 (5), 371–383.
- Madrasah, S.D.S., 2018. Buku Panduan SIMSARPRAS Measuring customer satisfaction in the fast food industry: A cross-national approach. Untuk Madrasah. 1st edn. Jakarta.
- Oliver, R.L., 1980. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), 460–469.
- Papadomichelaki, X. and Mentzas, G., 2012. E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*. Elsevier Inc. 29 (1), 98–109.
- Setneg, 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta, Indonesia.
- Setneg, 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Indonesia.
- Widiani, Y.N. dan Abdullah, 2018. Kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi e-filing kantor pelayanan pajak pratama bandung cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 11 (2), 88–96.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A., 1996. The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing* 60 (2), 31–46.

63. HASIL CEK_60960140

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scilit.net

Internet Source

7%

2

jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id

Internet Source

6%

3

profit.ub.ac.id

Internet Source

6%

Exclude quotes On

Exclude matches < 5%

Exclude bibliography On