



Analisis Information Quality Terhadap User Satisfaction Dengan Pengaruh Service Quality Untuk Ketahanan Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Malang

Dwi Arman Prasetya¹, Anggraini Puspita Sari², I Gede Susrama M.D.³, Prismahardi Aji Riyantoko⁴, Muhammad Muharrom Al Haromainy⁵, Trias Wahyuningastuti⁶

^{1,3,4} Program Studi Sains Data, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

^{2,5} Program Studi Informatika, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

¹ arman.prasetya.sada@upnjatim.ac.id

² anggraini.puspita.if@upnjatim.ac.id

³ igsusrama.if@upnjatim.ac.id

⁴ prismahardi.aji.ds@upnjatim.ac.id

⁵ muhhammad.muharrom.if@upnjatim.ac.id

⁶ Program Studi Magister Manajemen, Universitas Merdeka Malang

⁵ trias.wahyuningastuti@unmer.ac.id

Corresponding author email: anggraini.puspita.if@upnjatim.ac.id

Abstract: *The implementation of e-government in the government of Kabupaten Malang can be supported by utilizing internet media in every government activity. This study aims to measure and test the variables and indicators that affect the quality of the website www.malangkab.go.id, which the government of Kabupaten Malang owns. The research model adopts the research model of DeLone and Mclean. This study uses a questionnaire that was compiled to determine the cause and effect of the factors between Service Quality, Information Quality, and Website Quality on User Satisfaction. Respondents used in this study were 81 respondents who have qualifications as local device website operators in Kabupaten Malang. Validity tests and reliability tests were conducted to obtain valid and reliable data. The results showed that the quality of the website has a significant effect on user satisfaction. The quality of information has a significant influence on user satisfaction, service quality has a significant influence on user satisfaction, and user satisfaction has a significant influence on the performance of the government of Kabupaten Malang.*

Keywords: *Delone and Mclean model, the government of Kabupaten Malang website, User Satisfaction, government performance.*

Abstrak: Implementasi e-government pada pemerintah Kabupaten Malang dapat terwujud dengan memanfaatkan media internet pada setiap kegiatan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji variabel-variabel serta indikator yang mempengaruhi Ketahanan kualitas website www.malangkab.go.id yang di miliki oleh pemerintah kabupaten Malang. Model penelitian ini mengadopsi model penelitian DeLone and Mclean. Penelitian ini menggunakan Kuesioner yang disusun untuk menentukan sebab akibat terhadap faktor-faktor penyebabnya antara Service Quality, Information Quality dan Website Quality terhadap User Satisfaction. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 81 responden yang memiliki kualifikasi sebagai operator website perangkat daerah di kabupaten Malang. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh data yang valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pemerintah kabupaten Malang.

Kata kunci: Model Delone and Mclean, website pemerintah kabupaten malang, Kepuasan Pengguna, kinerja pemerintah.

I. PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini teknologi informasi merupakan bagian penting karena hampir semua kegiatan dalam organisasi dilaksanakan melalui teknologi informasi, yaitu internet. Melalui internet, kebutuhan informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah. Salah satu pemanfaatan internet adalah dengan hadirnya website. Website memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat menyediakan pelayanan online bagi masyarakat. Salah satu organisasi yang memanfaatkan website



adalah Pemerintah Kabupaten Malang. Teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam lingkungan pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan baik untuk masyarakat maupun untuk pemerintah. Penyebaran informasi melalui website www.malangkab.go.id merupakan upaya peningkatan akses (*improve knowledge access*). Luasnya informasi yang tersedia secara global secara terus menerus, membuat website sebagai salah satu penyedia informasi yang dituntut up to date dan berkualitas.

Dinas yang bertanggung jawab terhadap ketahanan website pemerintah kabupaten Malang adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang yang terbentuk Januari 2017. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang memberikan layanan kepada masyarakat yaitu berupa website Kabupaten Malang www.malangkab.go.id. Sebagai ujung tombak pelayanan informasi kepada masyarakat maka Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang harus bisa memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan dapat berkomunikasi dua arah sebagai bentuk interaksi dengan masyarakat, sehingga Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dapat mengetahui informasi apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bentuk dari ketahanan kualitas website.

Kepuasan pelanggan (*User Satisfaction*) adalah tingkat perasaan pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dari sebuah organisasi. Kepuasan pelanggan dapat diukur dari kinerja yang dirasakan, jika kinerja jasa lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan merasa tidak puas, jika kinerja jasa sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas (*satisfied*), dan jika kinerja jasa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*). Tingkat kepuasan yang tinggi akan menumbuhkan loyalitas dalam diri pelanggan. Kepuasan pelanggan (*User Satisfaction*) dalam sebuah website dapat dilihat dari isi (*content*) website, ketepatan waktu dalam pemuatan informasi (*update*) dan adanya keamanan dan privacy serta ketahanan dari website sehingga tidak mudah diserang oleh *hacker*.

Penelitian yang dilakukan oleh Zhou et al., (2009) menemukan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan dalam menentukan *website quality*. Desain yang bagus dari sebuah *website* akan mempengaruhi masyarakat untuk kembali pada *website* untuk mencari informasi terkini. Untuk dapat memberikan *website* yang berkualitas diperlukan *service quality*, *website* yang bagus yaitu dengan memberikan pelayanan maksimal dengan respon yang cepat dan memberikan data yang lengkap di dalam *website*. Hasil penelitian Nasrul (2018), Suryanto, et al (2018), Ulum, et al (2018) menemukan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. *User Satisfaction* diperkenalkan pertama kali oleh Green dan Pearson pada tahun 2009. *User Satisfaction* adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas informasi diartikan sebagai persepsi pengguna terhadap kualitas informasi tentang layanan yang disediakan oleh sebuah website. Berdasarkan beberapa penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menguji variabel-variabel serta indikator yang mempengaruhi Ketahanan kualitas website www.malangkab.go.id yang di miliki oleh pemerintah kabupaten Malang.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah untuk mempelajari desain kausalitas. Dalam penelitian kausalitas, umumnya hubungan sebab akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti. Dengan bantuan penelitian dapat membangun hubungan kausalitas sebab-akibat, untuk melihat hal itu terjadi dan kosekuensinya dari data kuesioner untuk menentukan faktor-faktor penyebabnya antara *Service Quality*, *Information Quality* dan *Website Quality* terhadap *User Satisfaction*. Ruang lingkup penelitian ini berkaitan dengan pengaruh *Service Quality*, *Information Quality* dan *Website Quality* terhadap *User Satisfaction* pada



Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang. Ruang lingkup penelitian ini berkaitan dengan pengaruh *Service Quality*, *Information Quality* dan *Website Quality* terhadap *User Satisfaction* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang.

2.1. Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa variabel yaitu :

1. Variabel Eksogen
 - a. *Service Quality (X1)*
Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna.
 - b. *Information Quality (X2)*
Menurut De Lone dan McLean (1992) Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.
2. Variabel Endogen
User satisfaction (Y2)
keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi.
3. Variabel Mediasi
Ketahanan website quality (Y1)
Website Quality adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari *website internet*

2.2. Instrumen Penelitian dan Uji Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Penelitian kuantitatif mempergunakan kuesioner dalam proses mengumpulkan data dari kelompok responden yang ditentukan sebelumnya dan menganalisis tanggapan tersebut untuk menemukan tren dan membuat prediksi masa depan. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Skor 5 untuk pilihan jawaban SS (sangat setuju)
- b. Skor 4 untuk pilihan jawaban S (setuju)
- c. Skor 3 untuk pilihan jawaban N (netral)
- d. Skor 2 untuk pilihan jawaban TS (tidak setuju)
- e. Skor 1 untuk pilihan jawaban STS (sangat tidak setuju).

Terdapat dua jenis uji yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

- Uji Validitas;
Cara pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan dengan hasil koefisien korelasi antara item dengan perubah dibandingkan dengan nilai kritis, jika koefisien korelasi lebih besar daripada nilai kritisnya maka dapat disebut valid. Untuk mengukur validitas dengan menggunakan analisis korelasi *product moment (pearson correlation)*.
- Uji Reliabilitas;
Suatu alat ukur disebut reliabel apabila responden konsisten dalam mengisi alat ukur atau daftar pertanyaan yang diajukan. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten.

Populasi dalam penelitian ini adalah operator website Perangkat Daerah di Kabupaten Malang yang berjumlah 478 orang. Sampel adalah bagian dari karakteristiknya hendak diselidiki dan dapat mewakili keseluruhan populasi sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan rumus berikut

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

Di mana:

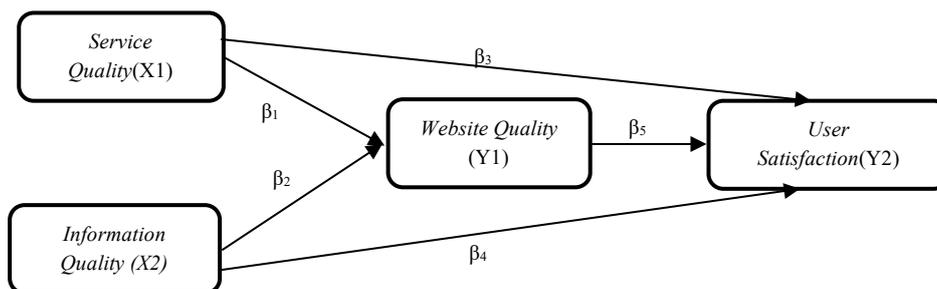
- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = error

Berdasarkan rumus slovin, dari 478 operator website yang ada di Kabupaten Malang diperoleh data sejumlah 81 operator website yang digunakan sebagai sampling penelitian.

2.4. Teknik Analisa Data

Teknik Analisa data yang dilakukan adalah

1. Analisis Deskriptif digunakan untuk menganalisis tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan.
2. Analisis jalur, Analisis ini juga menjelaskan ada atau tidak adanya pengaruh tidak langsung yang diberikan variabel bebas melalui variabel intervening terhadap variabel terikat. Diagram jalur dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Diagram Jalur

3. Sebelum melakukan analisa regresi berganda maka perlu dipenuhi beberapa asumsi. Pembahasan singkat dari uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Uji Multikolinearitas
 - b. Uji Autokorelasi
 - c. Uji Heteroskedastisitas
 - d. Uji Normalitas
4. Uji Hipotesis
Terdapat beberapa uji hipotesis yang yang dilakukan antara lain:
 - a. Pernyataan hipotesis penelitian pertama adalah diduga terdapat pengaruh *Service Quality* (X1) terhadap *Website Quality* (Y1) di *website* Pemerintah Kabupaten Malang.
 - b. Pernyataan hipotesis penelitian kedua adalah diduga terdapat pengaruh *Information Quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Website Quality* (Y1) di *website* Pemerintah Kabupaten Malang.

- c. Pernyataan hipotesis penelitian ketiga adalah diduga terdapat pengaruh *Service Quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y2) pada *website* Pemerintah Kabupaten Malang.
- d. Pernyataan hipotesis penelitian keempat adalah diduga terdapat pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y2) melalui *Website Quality* (Y1) di *website* Pemerintah Kabupaten Malang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

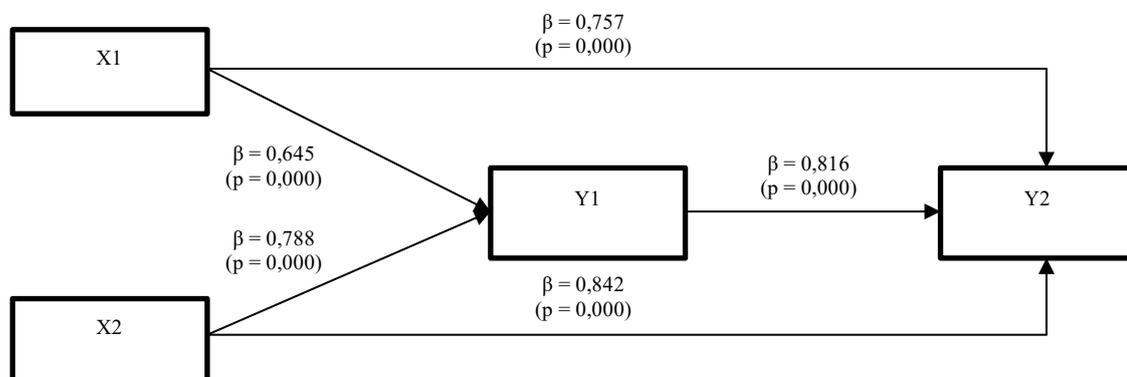
Status pegawai responden pada penelitian ini adalah PNS dan Honorer / Pegawai Tidak Tetap (PTT), adapun karakteristik responden menurut status pegawai sebagai berikut:

Tabel 1: Deskripsi Responden Menurut Status Pegawai

No	Status Pegawai	Frekuensi	Presentasi (%)
1	PNS	41	50,6
2	Honorer / PTT	40	49,4
Total		81	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden PNS sebanyak 41 responden (50,6%) lebih banyak dibandingkan Pegawai Tidak Tetap (PTT) sebanyak 40 responden (49,4%). Hal ini menunjukkan bahwa www.malangkab.go.id lebih banyak diakses oleh PNS dibandingkan dengan Pegawai Tidak Tetap (PTT).

Hasil Uji Validitas menunjukkan 18 item pernyataan yang diuji, seluruh item pernyataan mempunyai nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari r tabel, serta probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$, maka ada hubungan yang signifikan antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dibandingkan nilai *alpha cronbach* (0,60). Nilai terbesar ada pada variabel *website quality* yaitu 0,832, dan nilai terendah pada variabel *user satisfaction* sebesar 0,797. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, instrumen yang diuji tepat untuk diproses lebih lanjut dalam penelitian yang dilakukan, semua variabel terbukti realibel. Hasil Analisis jalur menunjukkan pengaruh antar variabel melalui nilai koefisien dan nilai sinifikansi Selanjutnya model jalur pada path analysis ditampilkan pada gambar berikut ini :



Gambar 2. Model Diagram Jalur

Hasil pengujian masing-masing hipotesis penelitian yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh nilai koefisien beta *service quality* dengan nilai 0,645 dan nilai t sebesar 7,502 dan nilai p sebesar 0,000 lebih kecil dari $p = 0,05$ ($\alpha = 5\%$), yang bermakna bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *website quality*.



2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien beta *information quality* dengan nilai 0,788 dan nilai t sebesar 11,390 dan nilai p sebesar 0,000 lebih kecil dari $p = 0,05$ ($\alpha=5\%$). Hal ini bermakna bahwa *information quality* berpengaruh terhadap *website quality*.
3. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien beta *service quality* dengan nilai 0,757 dan nilai t sebesar 10,291 dan nilai p sebesar 0,000 lebih kecil dari $p = 0,05$ ($\alpha = 5\%$), yang bermakna bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.
4. Berdasarkan hasil uji hipotesis ke empat diketahui secara tidak langsung pengaruh dari variabel *information quality* terhadap *user satisfaction* dengan mediasi *website quality*, dimana pengaruh langsung yang ada nilainya sebesar 0,788. Jika dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung yang ada sebesar 0,643 dapat diartikan pengaruh langsung nilainya lebih besar dari nilai pengaruh tidak langsung ini dapat dikatakan hipotesis ketujuh tidak dapat diterima dan teruji secara statistik.

Hasil penelitian menunjukkan *information quality* tidak dapat meningkatkan *user satisfaction* melalui *website quality*. Hal ini dapat terjadi dikarenakan *information quality* seperti informasi yang akurat dan informasi yang mudah dipahami dalam *website* belum efektif dalam meningkatkan *website quality*. Hal ini terbukti dengan pendapat responden tentang tanggapan dan respon dari penyedia layanan yang memperoleh nilai rata-rata yang lebih kecil. *Information quality* yang diharapkan pengguna yaitu dapat membantu dalam ketidaktahuan pengguna sistem. Dalam penelitian ini mayoritas responden adalah laki-laki yang memiliki keinginan lebih dalam menemukan hal-hal baru dan menyukai tantangan, sehingga *information quality* yang diberikan belum dapat meningkatkan *website quality*, maka pengguna akan mencari ketidaktahuan mereka, sehingga pengguna akan merasa puas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan antara lain:

1. Hasil penelitian menunjukkan *information quality* tidak dapat meningkatkan *user satisfaction* melalui *website quality*. Hal ini dapat terjadi dikarenakan *information quality* seperti informasi yang akurat dan informasi yang mudah dipahami yang ada pada *website* belum efektif dalam meningkatkan *website quality*.
2. *Service quality* tidak dapat meningkatkan *user satisfaction* melalui *website quality*.
3. *Website quality* dapat meningkatkan *user satisfaction*. *Website quality* dibentuk dari *website* yang *user friendly* dan *website* yang *responsive*.
4. *Service quality* dapat meningkatkan *user satisfaction*. Dengan *service quality* yang ada pada *website* Pemerintah Kabupaten Malang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
5. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *service quality* dibentuk dari kecepatan respon dan kelengkapan data yang ada dalam *website*. Hal utama yang mendorong *service quality* yaitu kelengkapan data yang tersedia di dalam *website* malangkab.go.id sehingga pengguna dapat tercukupi kebutuhan informasi yang dibutuhkan. *Information quality* dibentuk dari informasi yang akurat dan informasi yang mudah dipahami.

REFERENSI

1. Barnes S, Vidgen, R. 2001. Assessing the Quality of Auction Websites. 34th Hawaii International Conference on System Sciences.
2. DeLone, W. H., dan McLean, E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten- Year Update Management Information System*. Journal of Management Information Systems, Vol 19, No.4, 9-30. M.E. Sharpe, Inc.
3. Wibowo. 2013. Pengaruh *system quality*, *information quality* dan *service quality* terhadap *user satisfaction* *website* lion airlines dan sriwijaya airlines.



4. Rakhmadian, Hidayatullah, Respati. 2017. Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen.
5. Bandyopadhyay, K., and Fraccastoro, K.A. “The Effect of Culture on User Acceptance of Information Technology”. *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.19, No.1, Article 23. 2007. DOI: 10.17705/1CAIS.0192
6. Hariyanti, A. O., Hidayatullah, S., & Prasetya, D. A. (2020). Analysis of the Acceptance and Use of Mobile Banking Services Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Case Study of Bank Jatim Pasuruan Branch). *Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 5(1), 254-262.