



ANALISA WEBSITE DPRD PAGARALAM KOTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Rahma Septiawati¹, Evi Yulianingsih²

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma, Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111

E-mail: septiawatihma@gmail.com¹, ev_yulianingsih@binadarma.ac.id²

ARTICLE INFO

Article history:
Received: Jul 12, 2022
Revised: Jul 27, 2022
Accepted: Aug 12, 2022

Keywords:
E-Government, E-Govqual, Kualitas Layanan, Website, Pagaram

ABSTRACT

Penerapan teknologi informasi dalam ranah pemerintahan ini adalah yang dikenal dengan istilah “e-government”. Penggunaan website di setiap instansi pemerintah daerah yang sudah menerima penggunaan internet merupakan tahap awal dalam proses adopsi e-government. Perlu adanya feedback kepada pemerintah DPRD Kota Pagaram agar dapat meningkatkan tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas melalui e-government. Secara khusus, analisis kualitas layanan yang diberikan oleh situs web harus dilakukan dari sudut pandang pengguna yang pernah mengunjungi situs web di masa lalu. Kualitas layanan e-government dievaluasi dengan menggunakan teknik yang disebut E-GovQual, yang diterapkan dalam penelitian ini. Jumlah total responden dalam sampel adalah 96, dengan 25 berasal dari sektor tersier dan 71 berasal dari masyarakat umum yang terdaftar dalam survei. Analisis deskriptif dengan temuan yang terbukti, reliabilitas, validitas, dan masukan pengguna menggunakan skala Likert digunakan untuk analisis yang dilakukan. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar pengguna situs web DPRD Kota Pagaram menganggap layanan organisasi tersebut berkualitas tinggi. Perlunya menyediakan fitur website yang melindungi informasi pribadi dan memperjelas tujuan yang dimiliki baik pengguna website maupun webmaster saat menggunakan fitur tersebut guna meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap website DPRD Kota Pagaram. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap website.

Copyright © 2022 Jurnal Mantik.
All rights reserved.

1. Introduction

Ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya teknologi informasi, akan memainkan peran yang sangat signifikan di masa depan. Sangat penting untuk melakukan penelitian dan mengembangkan strategi pertumbuhan di bidang teknologi informasi, yang terus berkembang di semua industri, tidak hanya sektor pemerintah, karena teknologi ini dapat digunakan untuk meningkatkan aktivitas organisasi atau orang mana pun yang melibatkan pengumpulan data. atau mentransfernya. Ini karena teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan aktivitas apa pun yang melibatkan pengumpulan data atau mentransfernya.

Website DPRD Pemerintah Kota Pagaram tersedia di <http://dprd.pagararakota.go.id/>. Di situs web ini, tersedia akses ke sistem informasi yang cukup lengkap dan menyediakan semua informasi yang dibutuhkan pengguna beserta berita dan pengetahuan akademis yang relevan. Sejak saat ini, layanan website di DPRD Pagaram Kota telah berupaya mengimplementasikan e-government dengan mengembangkan website sebagai sumber informasi publik bagi masyarakat. Website ini diyakini mampu memberikan kemudahan penggunaan bagi setiap anggota masyarakat yang ingin mendaftar untuk menyampaikan aspirasi tersebut di atas.

E-government telah berkembang berkat layanan informasi yang disediakan di situs web DPRD Pagaram Kota, yang mengarah pada pembuatan situs web yang berfungsi sebagai sumber informasi publik. Menganalisis kualitas layanan yang diberikan adalah satu-satunya metode yang paling efektif untuk melakukan pemeliharaan dan peningkatan sistem. Setiap orang yang ingin mendaftar dan mengungkapkan harapan dan impian mereka untuk tingkat layanan yang disediakan oleh situs web DPRD Pagaram Kota akan merasa lebih mudah untuk melakukannya jika kita melakukan perubahan pada situs web untuk organisasi tersebut.

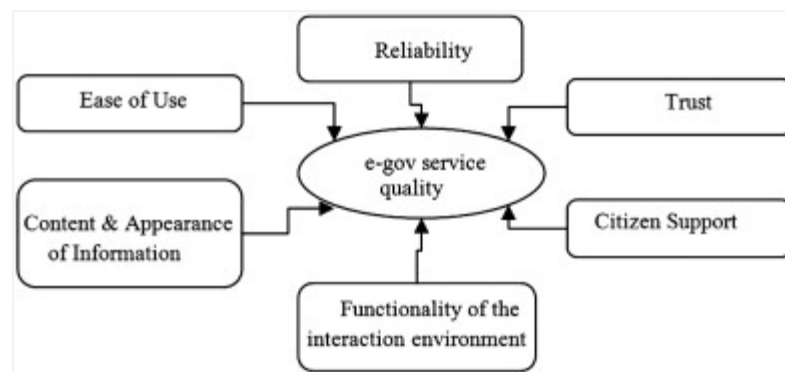


Menurut penjelasan yang diberikan oleh Papadomichelaki dan Mentzas pada tahun 2012, E-Government Quality atau yang lebih dikenal dengan E-GovQual merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk menyempurnakan sistem informasi elektronik agar dapat melayani masyarakat secara lebih baik. Instrumen yang dikenal dengan E-GovQual ini dibentuk dengan cara menurunkan kualitas layanan yang diberikan oleh layanan e-government dari sudut pandang masyarakat umum atau masyarakat.

Situs web mengacu pada salah satu dari banyak alamat web yang terhubung satu sama lain melalui tautan. Situs web biasanya dikelola pada satu server web dan dapat diakses melalui koneksi internet atau bahkan jaringan area lokal (LAN) [1]. Protokol transfer hypertext digunakan untuk menyediakan teks, gambar, suara, dan teks animasi kepada pengguna situs web. Situs web adalah jaringan komputer yang terdiri dari kumpulan halaman web yang menyampaikan elemen-elemen ini. [2].

E-Government dapat dilihat sebagai sarana untuk meningkatkan komunikasi antara masyarakat umum dan pemerintah sambil mendistribusikan layanan publik [3]. E-government merupakan lembaga pemerintah yang mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam hal ini, pemerintah harus berkomitmen kuat untuk menerapkan kebijakan baru dan mengatasi isu-isu yang muncul dalam birokrasi. Kami mengantisipasi bahwa e-benefits pemerintah untuk politik dapat berfungsi sebagai pengganti reformasi politik untuk mencapai layanan pelanggan yang lebih baik [4].

E-GovQual adalah metode yang dapat digunakan dalam proses penerapan sistem e-Government. Metode ini mencakup fitur yang berpotensi mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan untuk menyediakan dukungan untuk situs web tertentu (bila dilihat dari sudut pandang pengguna yang terakhir mengakses situs web) sekaligus meningkatkan kualitas dukungan yang ditawarkan instansi pemerintah [5]. E-Government Quality, juga dikenal sebagai E-GovQual, adalah metodologi yang dikembangkan pada tahun 2012 oleh Papadomichelaki dan Mentzas dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat umum melalui penggunaan sistem informasi elektronik. Instrumen E-GovQual dihasilkan dari penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh layanan E-Government dari sudut pandang masyarakat umum atau pengguna senior. Hal ini dilakukan untuk menguji keefektifan instrumen. Enam (enam) karakteristik yang terdiri dari E-GovQual [6] adalah kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas lingkungan interaksi, keandalan, konten dan presentasi informasi, dan dukungan warga. Metode ini memiliki konsep awal 47 atribut dalam 6 dimensi yang ditunjukkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Konsep 6 Dimensi E-Govqual [5]

2. Metode Penelitian

Para penulis menggunakan apa yang disebut sebagai pendekatan deskriptif atau metode survei untuk penelitian mereka. Yang dimaksud dengan "metode deskriptif" adalah metode penelitian tertentu yang bersifat penjabaran seluruh data atau temuan subyek/obyek peneliti (perorangan, organisasi, masyarakat, dan lain-lain), yang dilanjutkan dengan analisis dan perbandingan berdasarkan kenyataan yang ada. sedang berlangsung pada saat penulisan dan bergerak maju. Istilah "metode deskriptif" diciptakan pada tahun 1970-an oleh sosiolog Indonesia Ada total 1964 orang yang berpartisipasi dalam populasi survei ini, termasuk anggota DPRD dan warga yang tidak terlibat dengan organisasi. Menggunakan pendekatan Rumus-Berमुल्ल, dimulai dengan ukuran populasi yang sedang diselidiki:

$$N = \frac{(Z\alpha/2)^2 x p x q}{e^2} \quad (1)$$

Dimana :

N = jumlah sampel minimum

α = tingkat keyakinan (95%)

$Z (\alpha/2)$ = nilai distribusi normal (1,96)

e = tingkat kesalahan (5%)

p = proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

q = proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah

Pada persamaan yang digunakan dapat diasumsikan untuk penambilaan sampel penilaian website DPRD

Kota Pagar Alam

$$n = \frac{1.9620.5 \times 0.5}{0.1^2}$$

$$n = \frac{1.9604}{0.01}$$

$$n = 96.04$$

Jajak pendapat ini mengumpulkan total 96 jawaban, dengan 71 di antaranya berasal dari anggota masyarakat yang terdaftar dan 25 sisanya berasal dari pegawai aktif DPRD.

Setiap variabel yang digunakan dalam analisis ini terdiri dari enam (enam) dimensi: kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas lingkungan interaksi, keandalan, konten dan tampilan informasi, dan dimensi pendukung. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut: kemudahan penggunaan (ease of use); kepercayaan (trust); fungsi dan interaksi formulir (fungsionalitas lingkungan interaksi); andal (keandalan); dan dimensi pendukung (dukungan warga) Di sisi lain, ukuran untuk menentukan apakah pengguna puas atau tidak adalah variabel total.

3. Hasil Dan Pembahasan

Tabel-tabel berikut menyajikan temuan-temuan dari analisis desk summary yang dilakukan pada website E-GovQual dan keterlibatan masyarakat di DPRD Kota Palembang dalam hal mengakses informasi dan mengungkapkan keinginan.

Tabel 1. Hasil Rekap Suara Responden

Variabel	No	Indikator	SS (4)	S (3)	KS (2)	TS (1)
(E) Kemudahan Pengguna	E1	Saya merasa struktur proses/alur pada website jelas dan mudah dipahami	91	5	0	0
	E2	Saya merasa alamat website mudah diingat	57	39	0	0
	E3	Saya merasa website dapat menyesuaikan Bahasa yang dipahami oleh pengguna	79	17	0	0
	T1	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkentingan	68	28	0	0
	T2	Saya merasa website dapat mengarsipkan data 21 pribadi saya dengan aman	90	6	0	0
	T3	Saya merasa dalam kondisi tertentu website memberikan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna	76	20	0	0
(T) Kepercayaan	T4	Saya merasa prosedur memperoleh username dan password secara default pada dan terjamin kerahasiannya	57	18	21	0
	T5	Saya merasa yakin sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat. Catatan: ketepatan yang dimaksud data yang disimpan telah sesuai dengan data yang dimasukan	61	18	17	0
	T6	Saya merasa hak akses yang saya dapatkan telah sesuai dengan peran pengguna website berdasarkan aturan yang ditetapkan	38	52	6	0
(F) Fungsionalitas dari Interaksi lingkungan	F1	Saya merasa terbantu dengan adanya perhitungan 22 otomatis yang terdapat pada form	72	24	0	0
	F2	Website memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format tidak sesuai dengan aturan	51	45	0	0
(R) Kehandalan	R1	Saya merasa kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan	86	1	9	0



	R2	Saya merasa layanan yang disediakan website telah tepat waktu	52	44	0	0
	R3	Saya merasa dapat mengakses website dengan mudah setiap saat	26	45	25	0
	R4	Saya merasa website dapat digunakan disemua sistem browser	50	39	7	0
	R5	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman website	80	6	10	0
(C) Isi dan Tampilan Informasi	C1	Saya merasa sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap	73	4	19	0
	C2	Saya merasa sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas	70	26	0	0
	C3	Saya merasa website dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna	69	22	5	0
	C4	Saya merasa informasi yang tersedia di dalam website selalu diperbaharui	68	21	7	0
	C5	Saya merasa semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik	75	7	14	0
	C6	Saya merasa data yang dihasilkan oleh website dapat dipahami dengan mudah	71	10	15	0
	C7	Saya merasa website memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat	55	31	10	0
	C8	Saya merasa website memiliki tampilan yang nyaman dilihat	55	37	4	0
	C9	Saya merasa website memiliki ukuran halaman yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser	62	34	0	0
		CS1	Saya merasa pedoman penggunaan website mudah dipahami	55	18	23
(CS) Dukungan Kepada Masyarakat	CS2	Saya merasa website telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna	81	10	5	0
	CS3	Saya merasa dapat melakukan pelacakan transaksi yang sudah pernah saya lakukan di website	25	54	17	0
	CS4	Saya merasa pegawai dan anggota DPRD dapat menyelesaikan penyampaian aspirasi yang saya hadapi	52	39	5	0
	CS5	Saya merasa pegawai dan anggota DPRD cepat dalam menanggapi pertanyaan yang saya ajukan	53	19	24	0
	CS6	Saya merasa pegawai dan anggota DPRD memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang penggunaan website	58	11	27	0
	CS7	Pegawai dan anggota DPRD sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan website tersebut	65	25	6	0
	CS8	Saya merasa pegawai dan anggota DPRD memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan website dan aspirasi dengan percaya diri dan meyakinkan	74	17	5	0
	(US) Kepuasan Pengguna	US1	Secara keseluruhan, sistem efektif dalam penggunaannya	52	39	5
US2		Secara keseluruhan, sistem efisien dalam penggunaannya	53	19	24	0
US3		Secara keseluruhan, sistem memenuhi kebutuhan dan mendukung pekerjaan saya	58	11	27	0

3.1 Uji Validitas

Hasil pengujian untuk validitas data dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (*Easy to use*)

		Correlations			
		e1	e2	e3	Total
e1	Pearson Correlation	1	.092	.014	.402**
	Sig. (2-tailed)		.370	.892	.000
	N	96	96	96	96
e2	Pearson Correlation	.092	1	.005	.757**
	Sig. (2-tailed)	.370		.960	.000
	N	96	96	96	96
e3	Pearson Correlation	.014	.005	1	.571**
	Sig. (2-tailed)	.892	.960		.000
	N	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.402**	.757**	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Karena nilai R_{hitung} masing-masing item lebih besar dari 0,261, seperti yang ditunjukkan oleh temuan evaluasi validitas variabel yang digunakan, maka masuk akal untuk menarik kesimpulan bahwa item yang digunakan sah dan dapat digunakan. digunakan dalam analisis yang datang setelahnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepercayaan (*Trust*)

		Correlations						
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	Total
T1	Pearson Correlation	1	-.071	-.273**	.210*	.202*	-.065	.319**
	Sig. (2-tailed)		.492	.007	.040	.049	.530	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96
T2	Pearson Correlation	-.071	1	-.132	.239	.125	-.219*	.353
	Sig. (2-tailed)	.492		.198	.703	.226	.032	.609
	N	96	96	96	96	96	96	96
T3	Pearson Correlation	-.273**	-.132	1	-.141	.138	-.116	.280
	Sig. (2-tailed)	.007	.198		.171	.181	.260	.119
	N	96	96	96	96	96	96	96
T4	Pearson Correlation	.210*	-.039	-.141	1	.712**	-.259*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.040	.703	.171		.000	.011	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
T5	Pearson Correlation	.202*	-.125	.138	.712**	1	.531**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.049	.226	.181	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
T6	Pearson Correlation	-.065	-.219*	.116	-.259*	.531**	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	.530	.032	.260	.011	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.319**	-.053	.160	.803**	.926**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.609	.119	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji validitas untuk variabel menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} untuk setiap item lebih dari 0,261. Akibatnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pertanyaan yang digunakan adalah asli dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Fungsionalitas dari interaksi lingkungan

		Correlations		
		F1	F2	Total
F1	Pearson Correlation	1	-.446**	.426**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	96	96	96
F2	Pearson Correlation	-.446**	1	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.426**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Temuan pengujian validitas fitur fungsional variabel dari percakapan menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} untuk setiap item individu lebih dari 0,261, menunjukkan bahwa item tersebut sah dan dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Keandalan (*Reliability*)

		Correlations					
		R1	R2	R3	R4	R5	Total
R1	Pearson Correlation	1	-.309**	.418**	.212*	-.143	.492**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.038	.165	.000
	N	96	96	96	96	96	96
R2	Pearson Correlation	-.309**	1	.071	.090	.003	.268**
	Sig. (2-tailed)	.002		.495	.382	.979	.008
	N	96	96	96	96	96	96
R3	Pearson Correlation	.418**	.071	1	.241*	.141	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.495		.018	.172	.000
	N	96	96	96	96	96	96
R4	Pearson Correlation	.212*	.090	.241*	1	-.114	.567**
	Sig. (2-tailed)	.038	.382	.018		.271	.000
	N	96	96	96	96	96	96
R5	Pearson Correlation	-.143	.003	.141	-.114	1	.369**
	Sig. (2-tailed)	.165	.979	.172	.271		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.492**	.268**	.788**	.567**	.369**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dapat disimpulkan bahwa item yang digunakan sah dan dapat digunakan pada analisis selanjutnya karena hasil uji validitas untuk variabel menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} untuk setiap item lebih besar dari 0,261. Karena ini masalahnya, pemeriksaan validitas untuk variabel berhasil.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Isi Dan Tampilan Informasi (*Content and appearance of information*)

		Correlations									
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Total
C1	Pearson Correlation	1	.340**	-.182	-.028	.084	.009	-.083	.075	-.051	.358**
	Sig. (2-tailed)		.001	.076	.788	.414	.933	.422	.469	.622	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C2	Pearson Correlation	.340**	1	-.191	-.018	.049	.037	-.063	-.089	-.010	.233*
	Sig. (2-tailed)	.001		.062	.860	.634	.723	.543	.389	.921	.022
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C3	Pearson Correlation	-.182	-.191	1	.010	-.042	.139	.000	.316**	.025	.265*
	Sig. (2-tailed)	.076	.062		.924	.684	.178	1.000	.002	.806	.012
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C4	Pearson Correlation	-.028	-.018	.010	1	.146	.009	-.190	-.130	-.049	.298
	Sig. (2-tailed)	.788	.860	.924		.155	.927	.063	.208	.632	.054
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C5	Pearson Correlation	.084	.049	-.042	.146	1	.626**	-.200	-.160	.440**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.414	.634	.684	.155		.000	.050	.119	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C6	Pearson Correlation	.009	.037	.139	.009	.626**	1	.511**	-.018	.346**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.933	.723	.178	.927	.000		.000	.860	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C7	Pearson Correlation	-.083	-.063	.000	-.190	.200	.511**	1	.190	.159	.489**
	Sig. (2-tailed)	.422	.543	1.000	.063	.050	.000		.064	.122	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C8	Pearson Correlation	.075	-.089	.316**	-.130	-.160	-.018	.190	1	-.035	.283*
	Sig. (2-tailed)	.469	.389	.002	.208	.119	.860	.064		.732	.005
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
C9	Pearson Correlation	-.051	-.010	.025	-.049	.440**	.346**	.159	-.035	1	.449**
	Sig. (2-tailed)	.622	.921	.806	.632	.000	.001	.122	.732		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.358**	.233*	.255*	.198	.664**	.751**	.489**	.283*	.449**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.012	.054	.000	.000	.000	.005	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

Fakta bahwa nilai R_{hitung} setiap item lebih dari 0,261, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji validitas untuk variabel yang bersangkutan dan informasi yang diberikan, menunjukkan validitas pertanyaan dan kesiapannya untuk penyelidikan lebih lanjut.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Dukungan kepada masyarakat (*Citizen Support*)

		Correlations								
		CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	Total
CS1	Pearson Correlation	1	-.032	.120	.550**	.241*	.235*	.255*	.000	.633**
	Sig. (2-tailed)		.757	.244	.000	.018	.021	.012	1.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
CS2	Pearson Correlation	-.032	1	-.224*	.567**	.096	-.103	.611**	.340**	.433**
	Sig. (2-tailed)	.757		.028	.000	.351	.317	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
CS3	Pearson Correlation	.120	-.224*	1	-.131	-.271**	.528**	-.103	-.079	.275*
	Sig. (2-tailed)	.244	.028		.203	.007	.000	.316	.445	.016
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
CS4	Pearson Correlation	.550**	.567**	-.131	1	.100	-.004	.644**	.133	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.203		.334	.973	.000	.195	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
CS5	Pearson Correlation	.241*	.096	-.271**	.100	1	.247*	-.140	.361**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.018	.351	.007	.334		.015	.173	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
CS6	Pearson Correlation	.235*	-.103	.528**	-.004	.247*	1	.175	.122	.619**
	Sig. (2-tailed)	.021	.317	.000	.973	.015		.088	.237	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
CS7	Pearson Correlation	.255*	.611**	-.103	.644**	-.140	.175	1	.238*	.570**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.316	.000	.173	.088		.020	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
CS8	Pearson Correlation	.000	.340**	-.079	.133	.361**	.122	.238*	1	.463**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.001	.445	.195	.000	.237	.020		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.633**	.433**	.245*	.638**	.462**	.619**	.570**	.463**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

Temuan pengujian validitas suatu variabel yang dipresentasikan kepada masyarakat umum menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} masing-masing item lebih dari 0,261, menunjukkan bahwa item tersebut valid dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

		Correlations			
		US1	US2	US3	Total
US1	Pearson Correlation	1	.100	-.018	.655**
	Sig. (2-tailed)		.332	.860	.000
	N	96	96	96	96
US2	Pearson Correlation	.100	1	.206*	.683**
	Sig. (2-tailed)	.332		.044	.000
	N	96	96	96	96
US3	Pearson Correlation	-.018	.206*	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.860	.044		.000
	N	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.655**	.683**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji validitas variabel menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} untuk setiap butir pernyataan dengan skor total lebih besar dari 0,261 menunjukkan bahwa butir pertanyaan yang digunakan adalah asli dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3.2 Uji Reabilitas

Penilaian reabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai alat, dan evaluasi ini dilakukan dengan cara yang sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam evaluasi validitas. Ahli statistik sampai pada kesimpulan bahwa data tersebut kredibel jika alpha cronbach lebih besar dari 0,60. Hal ini disebabkan fakta bahwa kedua output keluar pada waktu yang sama. Temuan penelitian terkemuka yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS disajikan di sini:



Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas Kemudahan Pengguna (*Easy to use*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.684	4

Hasil dari statistik ketergantungan disajikan sebagai Cronbach's Alpha 0,684 > 0,60, yang dapat dilihat pada tabel yang telah dibahas sebelumnya. Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa pernyataan bahwa atribut variabel yang ditentukan pengguna dapat diandalkan adalah akurat.

Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas Kepercayaan (*Trust*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.684	4

Hasil dari statistik ketergantungan ditampilkan sebagai Cronbach's Alpha 0,715 > 0,60, yang dapat dilihat pada tabel yang telah dibahas sebelumnya. Masuk akal untuk menarik kesimpulan bahwa sifat dapat dipercaya dari karakteristik variabel dapat disimpulkan dapat diandalkan.

Tabel 11. Hasil Uji Reabilitas Kepercayaan (*Trust*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	7

Hasil dari statistik ketergantungan ditampilkan sebagai Cronbach's Alpha 0,715 > 0,60, yang dapat dilihat pada tabel yang telah dibahas sebelumnya. Masuk akal untuk menarik kesimpulan bahwa sifat dapat dipercaya dari karakteristik variabel dapat disimpulkan dapat diandalkan.

Tabel 12. Hasil Uji Reabilitas Fungsionalitas dari interaksi lingkungan (*Functionality of the interaction environment*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.654	3

Hasil dari statistik ketergantungan ditampilkan sebagai Cronbach's Alpha 0,654 > 0,60, yang dapat dilihat pada tabel yang telah dibahas sebelumnya. Hal ini dimungkinkan untuk menyatakan bahwa ada hubungan antara variabel dan parameter ketahanan variabel. Deskripsi yang akurat dari lingkungan interaksi akan fokus pada fungsi lingkungan.

Tabel 13 Hasil Uji Reabilitas Kehandalan (*Reliability*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	6

Hasil dari statistik ketergantungan ditampilkan sebagai Cronbach's Alpha 0,671 > 0,60, yang dapat dilihat pada tabel yang telah dibahas sebelumnya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa frasa "reliabilitas" mengacu pada hubungan yang ada antara istilah "reliabilitas" dan "variasi reabilitas".

Tabel 14. Hasil Uji Reabilitas Isi dan tampilan informasi (*Reliability*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	10

Hasil dari statistik ketergantungan ditampilkan sebagai Cronbach's Alpha 0,659 > 0,60, yang dapat dilihat pada tabel yang telah dibahas sebelumnya. Ada kemungkinan untuk menarik kesimpulan bahwa klaim "Konten dan tampilan informasi" adalah pernyataan yang dapat dipercaya tentang hubungan antara berbagai aspek konten dan tampilan informasi.

Tabel 15. Hasil Uji Reabilitas Dukungan kepada masyarakat (*Citizen Support*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.706	9

Alpha Cronbach ditemukan menjadi 0,706, yang lebih dari 0,60, sebagai hasil dari statistik ketergantungan, seperti yang ditunjukkan pada tabel yang baru saja dibahas. Adalah mungkin untuk menarik kesimpulan bahwa pernyataan "Pernyataan Dimensi Variabel Reabilitas terhadap Variabel Dukungan kepada Masyarakat adalah Akurat" adalah benar.

3.3 Uji Regresi Berganda

Yang dimaksud dengan "citizen support" adalah "citizen support" dengan tujuan untuk meningkatkan kemanfaatan publik, sesuai dengan hasil penelitian yang berkaitan dengan variabel "E-Government Quality" (E-GovQual), yang meliputi "ease of use", "kepercayaan", "keandalan", "keandalan lingkungan interaksi", "konten dan tampilan informasi", dan "dukungan warga" relatif terhadap "statistik pengguna". "kemudahan penggunaan" mengacu pada "kemudahan dengan" sesuatu dapat.

Tabel 16 Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.761	2.867		2.358	.021
	Kemudahan_Pengguna	.101	.160	.068	.633	.529
	Kepercayaan	-.007	.061	-.014	-.121	.904
	Fungsionalitas_Dari_Integrasi_Lingkungan	.093	.213	.046	.438	.663
	Kehandalan	-.066	.075	-.105	-.884	.379
	Isi_Dan_Tampilan_Informasi	.120	.051	.288	2.358	.021
	Dukungan_Kepada_Masyarakat	-.003	.042	-.009	-.080	.937

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Tabel ini dapat digunakan untuk menunjukkan konkordansi regresif positif, dan nilai konkordansi yang digunakan dari tabel ini adalah nilai konkordansi yang terdapat pada kolom B (koefisien):

$$Y = 6.761 + .101(e) - .007(r) + .093(t) - .066(f) + .120(c) - .003(cs) + e$$

3.4 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel penyebab Pengguna terhubung dengan variabel lain. Hal ini dilakukan agar hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan tepat (Statistik Pengguna). Tabel 17 menampilkan temuan yang dihasilkan setelah menjalankan program SPSS versi 25 pada data yang dikumpulkan dari Uji F. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel.



Tabel 17. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.588	6	1.431	1.435	.000 ^b
	Residual	88.746	89	.997		
	Total	97.333	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

b. Predictors: (Constant), Dukungan_Kepada_Masyarakat, Kepercayaan, Kemudahan_Pengguna, Fungsionalitas_Dari_Interaksi_Lingkungan, Kehandalan, Isi_Dan_Tamplan_Informasi

Dimungkinkan untuk menyimpulkan dari informasi yang ditunjukkan pada tabel sebelumnya bahwa nilai 0,05 pada uji F mewakili ambang yang sama dengan atau lebih besar dari 0,000. Dikatakan ada korelasi simultan antara variabel “mudah digunakan”, “kepercayaan”, “keandalan”, “keandalan lingkungan interaksi”, “isi dan penyajian informasi”, dan “dukungan warga” dengan “kemudahan penggunaan” dan “kepercayaan,” masing-masing.

3.5 Uji t

Uji T dilakukan untuk mengurai setiap variabel secara individual, atau dilakukan untuk menentukan apakah setiap variabel bebas (X) bermakna atau tidak dalam hubungannya dengan variabel lain (Y). Dalam penelitian ini, uji T dilakukan terhadap variabel kuantitatif berikut: variabel kemudahan penggunaan (kemudahan penggunaan), variabel kepercayaan (trust), variabel dimensi fungsi dan interaksi formulir (fungsionalitas lingkungan interaksi), variabel dimensi mempengaruhi (keandalan), variabel isi dan tampilan informasi (isi dan tampilan informasi), dan variabel pendukung (dukungan warga). Untuk melihat hasil uji T relatif terhadap variabel yang digunakan, lihat tabel 18.

Tabel 18 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.761	2.867		2.358	.021
	Kemudahan_Pengguna	.101	.160	.068	.633	.529
	Kepercayaan	-.007	.061	-.014	-.121	.904
	Fungsionalitas_Dari_Interaksi_Lingkungan	.093	.213	.046	.438	.663
	Kehandalan	-.066	.075	-.105	-.884	.379
	Isi_Dan_Tamplan_Informasi	.120	.051	.288	2.358	.021
	Dukungan_Kepada_Masyarakat	-.003	.042	-.009	-.080	.937

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Di lihat dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa setiap variabel bebas berpengaruh atau tidaknya terhadap variabel terikat, dijelaskan sebagai berikut :

- Data yang terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel “Kemudahan Penggunaan” memiliki derajat signifikansi sebesar 0,529. Bila tanda variabel “Kemudahan Penggunaan” adalah $0,529 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H1 salah, atau bila tidak ada hubungan antara variabel “Kemudahan Penggunaan” dengan variabel “Kepuasan Pengguna” yang menunjukkan bahwa H0 benar, bisa juga dikatakan bahwa H0 benar.
- skenario ini menunjukkan bahwa H0 benar. Dari data yang terlihat pada tabel terlihat jelas bahwa tingkat signifikansi untuk variabel yang dilambangkan dengan huruf “T” adalah 0,904. Jika nilai variabel Kepercayaan adalah $0,904 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa hipotesis H1 tidak benar, atau jika tidak ada hubungan antara variabel Kepercayaan dengan variabel Kepuasan Pengguna, maka dapat juga dikatakan bahwa hipotesis H0 valid dalam situasi seperti itu.
- Tingkat signifikansi variabel berjudul "Fungsionalitas dari interaksi lingkungan" (juga dikenal sebagai "Fungsi lingkungan interaksi") ditunjukkan sebesar 0,6633 pada tabel yang baru saja ditampilkan. Bila nilai variabel “Fungsi lingkungan interaksi” adalah $0,663 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H (2) benar, atau bila tidak ada hubungan antara variabel “Fungsi lingkungan interaksi” dengan variabel “Kepuasan Pengguna” (User Satisfaction), dapat juga dikatakan bahwa H0 benar. Salah satu dari situasi ini menunjukkan bahwa H (2) benar.

- d. Tingkat signifikansi untuk variabel yang dikenal sebagai "Keandaian" ditunjukkan sebesar 0,379 poin pada tabel yang baru saja ditampilkan. Mungkin juga dikatakan bahwa H₀ yang diterima berlaku jika nilai indikator reliabilitas lebih dari 0,379 tetapi kurang dari 0,05, atau ketika tidak ada hubungan antara nilai indikator reliabilitas dan nilai indikator kepuasan pengguna.
- e. Menurut data yang ditunjukkan pada tabel yang baru saja disajikan, tingkat signifikansi kuantitatif yang dimiliki variabel yang dikenal sebagai "Isi dan penyajian informasi" adalah 0,021. Jika nilai variabel indikator yang berjudul "Isi dan tampilan informasi" lebih besar dari 0,02 menunjukkan bahwa hipotesis H₍₄₎ benar. Jika terdapat keterkaitan antara variabel indikator "Isi dan penyajian informasi" dengan "Kepuasan Pengguna", kemungkinan hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol, H₀, salah.
- f. Tingkat signifikansi untuk variabel yang dikenal sebagai "Dukungan Untuk Rakyat" (juga dikenal sebagai Dukungan Warga) ditunjukkan pada 0,937 pada tabel yang baru saja ditampilkan. Nilai variabel "H₀" dapat dikatakan bernilai jika nilai variabel "Citizen Support" adalah 0,937 > 0,05 atau jika ada hubungan antara variabel "Citizen Support" dengan variabel "Kepuasan Pengguna" (User Satisfaction).

3.6 Uji Normalitas

Hasil Uji normalisasi dapat dilihat pada tabel 19.

Tabel 19 Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan_Pengguna	.259	96	.252	.797	96	.562

a. Lilliefors Significance Correction

Dari hasil uji normalitas pada tabel diatas dengan jumlah responden 96, jadi tabel yang dilihat adalah Tabel Shapiro -Wilk. Nilai p/sig – nya sebesar 0.562, data akan memiliki distribusi normal jika $p \geq 0,05$. Dari hasil uji normalitas yang di dapat bahwa nilai sig sebesar 0.572 yang artinya lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah **normal**.

3.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data, di dapat hasil hiptesis untuk uji T pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika hipotesis benar untuk variabel "Kemudahan Penggunaan" yang memiliki nilai "nilai thitung 0, 633 ttable 1, 986" dan "sig 0,529 > 0,05", serta Ho dan H₁ keduanya benar, maka dapat dikatakan bahwa variabel "Kemudahan Penggunaan" tidak signifikan dan tidak memiliki signifikansi sama sekali.
- b. Jika hipotesis tidak benar untuk variabel "Easy of Use", maka dapat dikatakan bahwa Hipotesis thitung untuk variabel Kepercayaan (Trust) yang memiliki nilai thitung 0 121 ttable 1 986 dan sig 0 904 > 0 05 yang artinya Ho diterima dan H₂ ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kepercayaan (Trust) tidak dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kepercayaan secara substansial tidak berbeda dengan nol dan tidak signifikan jika hipotesis variabel Fungsi dan Interaksi Formulir terbukti salah dan H₃ dibuang.
- c. Jika nilai Hipotesis thitung untuk variabel Kehandaian (Reabilitas) adalah thitung 0, 884, ttable 1, 986, dan sig 0,379 > 0,05, dan jika H₄ benar maka dapat dikatakan bahwa Kehandaian (Kehandaian) variabel tersebut tidak signifikan dan tidak memiliki signifikansi sama sekali. 5.
- d. Menurut Hipotesis Thitung untuk variabel Isi dan Tampilan Informasi, yang memiliki nilai thitung sebesar 2, 358 > ttable 1, 986 dan sig 0,021 0,05 dengan artinya Ho ditolak dan H₅ diterima, variabel Isi dan Tampilan Informasi (Content and Appearance of Information) secara signifikan (Content and Appearance of Information).
- e. Jika hipotesis H₆ terbukti salah dan nilai variabel yang dikenal sebagai "Citizen Support" ditemukan nilai thitung 0, 080 ttable 1, 986 dengan tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05, maka dimungkinkan untuk menegaskan bahwa nilai "Dukungan Warga" tidak signifikan dan tidak berarti apa-apa.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masing-masing variabel yang dibahas sebelumnya memberikan hasil. Namun demikian, temuan untuk variabel yang disebut sebagai Isi dan Tampilan Informasi dan Dukungan Masyarakat masing-masing adalah yang paling menonjol dan memiliki ambang batas signifikansi tertinggi.



Untuk suatu hipotesis yang didasarkan pada uji F, yang dapat dilihat pada tabel 4.45, dan yang menyatakan bahwa nilai sig 0,000 < 0,05 dan $t_{hitung} 1,435 > t_{tabel} 1,986$ berlaku, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis dapat dikonfirmasi, dan dalam hal ini dimungkinkan untuk menyatakan bahwa variabel seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas lingkungan interaksi, keandalan, dan dimensi (apakah itu dapat diandalkan) berlaku.

Daftar Pustaka

- [1] Yeni Susilowati. Modul E-Commerce-Teaching Factory For Students. Mutiara Publisher, 2019
- [2] Rerung, R.R. (2018). Pemrograman Web Dasar. Yogyakarta: Deepublish.
- [3] Wijaya, D. J. (2019). *Analisis kualitas layanan e-government menggunakan metode E-govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)(studi kasus: Badan Pusat Statistik)* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- [4] Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- [5] Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2548, 964X.
- [6] Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan e-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2).
- [7] Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- [8] JAMIANSYAH, H. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN E-GOVQUAL (STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG) (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- [9] Andi, 2017. Ragam Model Penelitian & Pengolahannya dengan SPSS. Semarang: Wahana Komputer.
- [10] Eka Astafani, E. (2020). ANALISIS KUALITAS SITUS LAYANAN PEMERINTAHAN KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).