ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI ELEKTRONIK KINERJA ASN (SI - EKA) DI KEMENTERIAN AGAMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

JURNAL

NI KADEK SULISTYAWATI

A01419019

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Elektronik Kinerja Asn (SI – EKA) Di Kementerian Agama Menggunakan Metode Webqual

Ni Kadek Sulistyawati [a], WAhyudin Hasyim[b], Rubiyanto Maku[c], Moh. Ilyas Abas.

Sistem informasi, Universitas Muhammadiyah Goronralo Jl. Prof. DR. H. Masoer Pateda, Desa Pentadio Timur, Kecamatan. Telaga Biru, Kabupaten. Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Email: kadeksulis0500@gmail.com

ABSTRACT

N*I KADEK SULISTYAWATI. User Satisfaction Levels Analysis of ASN Performance Electronic Information System (SI – EKA) in the Ministry of Religion using the WebQual Method. Supervised by WAHYUDIN HASYIM as supervisor 1 and RUBIYANTO MAKU as supervisor 2.*

This research aims to determine user satisfaction with the quality of the SI - EKA information system in the ministry of religion using the webqual method. The analysis technique used is quantitative analysis. The method used is webqual. The technique used in determining the sample size of a population is the Slovin technique. The sample were155 samples. The results in the descriptive analysis, the percentage value for the agree category was obtained with a percentage of 42.58% which can be concluded meaning the majority of employees agree with statement regarding employee satisfaction with the SI – EKA information system. Based on the results obtained users feel that the SI - EKA information system is easy to use and the SI - EKA information system has very good quality.

Keywords : Webqual, Analysis, Satisfaction, Information Systems

ABSTRAK

NI KADEK SULISTYAWATI.Analisis Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Elektronik Kineja ASN (SI – EKA) di kementerian Agama menggunakan metode *WebQual*. Di bimbing oleh WAHYUDIN HASYIM, M.Kom selaku pempimbing 1 dan RUBIYANTO MAKU, S.Si, M.Kom selaku pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi SI – EKA di kementerian agama menggunakan metode *webqual*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, Metode yang digunakan adalah *webqual*.Teknik yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi yaitu tekni *slovin*.Sampel pada penelitian ini sebanyak 155 sampel Hasil penelitian ini adalah Pada analisis deskriptif diperoleh nilai persentase untuk kategori setuju dengan persentase sebesar 42,58% yang dapat disimpulkan berarti sebagian besar pegawai setuju dengan peryataan mengenai kepuasan pegawai terhadap sistem informasi SI – EKA. Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat bahwa pengguna merasa sistem informasi SI – EKA mudah untuk digunakan dan sistem informasi SI – EKA mempunyai kualitas sangat baik.

Kata Kunci: Webqual, Analisis, Kepuasan, Sistem Informasi

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dapat memainkan peran dalam kehidupan manusia saat ini. Hampir semua tindakan dalam kegiatan yang dilakukan oleh manusia dapat dilakukan melalui bantuan teknologi informasi, termasuk media online. Kita dapat dengan mudah dan cepat menggunakan semua informasi yang akan dibutuhkan menggunakan internet (isthafana, 2019)

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo beralamat di Jln. Poigar nomor 123 Molosipat Kota Gorontalo. Dan Kementerian Agama Kota Gorontalo yang beralamat di Jl.Arif Rahman Hakim No. 22, Dulalowo Timur, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo, adalah lembaga pemerintahan yang bernaung pada Kementerian agama. Kementerian agama adalah lembaga pemerintah Indonesia yang mengawasi urusan agama.

Kantor wilayah kementerian agama Provinsi Gorontalo dan kementerian agama kota gorontalo memiliki manajemen kinerja yang digunakan sebagai acuan dalam penerapan kinerja pegawai.Manajemen kinerja yang terdapat di Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo dan kementerian agama kota Gorontalo adalah karyawan melakukan tanggung jawab mereka sambil mempertimbangkan keadaan.Setiap hari, menghadapi tugas – tugas, para petugas memiliki tugas yang berbeda sesuai dengan kerja dan tanggung jawab mereka masing – masing.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis kepuan pengguna terhadap kualitas *website* menggunakan metode *webqual* di Kementerian Agama.

Manfaat penelitian ini adalah:

a) Untuk menilai seberapa puas pengguna terhadap sistem SI – EKA secara keseluruhan.
b) Menurut teori, nilai dari penelitian ini adalah dapat digunakan memperbaiki penelitian sebelumnya dan menjadi panduan untuk penelitian selanjutnya.
c) Sebagai bahan acuan peningkatan kualitas website
d) Membantu menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi SI – EKA.
e) Mempermudah kinerja pegawai dari pengguna SI - EKA.

Menurut Abdul Majid analisis adalah kemampuan untuk memecahkan unit menjadi unit yang lebih kecil, mengidentifikasi kesamaan antara hal – hal yang serupa, dan menggambarkan perbedaan. Sedangkan menurut wiradi dalam buku makinuddin dan tri hadiyanto sasongko analisis merupakan proses yang melibatkan sejumlah langkah, termasuk mengkategorikan dan meng group objek berdasarkan kriteria tertentu, membagi dan mengatur hubungan antara objek kemudian dicari (Hutagol, 2021).

Sistem adalah rangkaian elemen atau variabel yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tunggal. Koleksi objek yang terkait dapat juga dipikirkan sebagai sistem, dan cara objek ini berinteraksi dapat dipahami sebagai keseluruhan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu(Syariat & Samsudin, 2020).

Informasi dihasilkan dengan memproses data sedemikian rupa sehingga bernilai bagi penerimanya dan berguna sebagai dasar pengambilan keputusan yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi mereka saat ini atau di masa depan. Informasi adalah pengolahan data menghasilkan informasi yang lebih berguna dan signifikan untuk orang yang mendapatkannya.informasi juga bisa dijadikan sebagai pengelolaan data yang telah dikategorikan, dianalisis guna untuk menghasilkan informasi yang berguna(Syariat & Samsudin, 2020).

Data yang telah diklasifikasikan, diperiksa, atau dievaluasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan dikenal sebagai informasi(Hanafiah *et al.*, 2019).

Kinerja pegawai adalah hasil dari pekerjaan yang dihasilkan karyawan dalam memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan tugas yang ditugaskan kepadanya(Rindah, 2019).

Webqual adalah salah satu alat atau pendekatan untuk mengukur atau menilai kualitas situs web tergantung pada bagaimana pengguna melihatnya (Imron, 2019)

Strategi ini dirancang menggunakan metode SERVQUAL, yang sebelumnya digunakan untuk mengukur kualitas layananSejak didirikan pada tahun 1998, *Webqual* telah berinteraksi dengan dimensi pertanyaan dalam beberapa cara.*Webqual* telah mengalami beberapa kali iterasi, mulai dari versi 1.0 hingga versi 4 (rifqi isthafana, 2019)

Versi awal *Webqual* 1.0 dibuat sebagai hasil dari lokakarya yang menyertakan masukan dari siswa. Situs web pendidikan yang berkualitas. Proses perbaikan interaktif yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan disebut *Webqual*. Pengujian akan dilakukan sebelum diperkenalkan kepada masyarakat umum. Hal ini juga berlaku untuk *webqual* 2.0, yang menempatkan penekanan yang kuat pada kualitas interaksi. *Webqual* 1.0 mungkin berhenti menerima data berkualitas tinggi. Banyak karakteristik dari kedua versi ini menunjukkan

bahwa mereka tertarik menggunakan situs web alih-alih alat dan perangkat lunak. Analisis hasil *webqual* 3.0 menghasilkan identifikasi tiga komponen situs web online yang baik adalah kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. *Webqual* 4.0 diperoleh dari pengembangan *webqual* versi 1-3 yang di sesuaikan dan di kembangkan dari *SERQUAL*. Penggunaan adalah aspek desain situs web yang terkait dengan penampilan. Kegunaan, navigasi, dan tampilan yang disediakan pengguna. Ketika pengguna menjelajahi situs web, tingkat interaksi layanan yang mereka terima dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti masalah keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, kepribadian, dan kontak dengan pemilik situs web. Empat variabel yang membentuk *Webqual* 4.0 adalah kegunaan *(Usability)*, informasi *(Information Quality)*, kualitas layanan *(Service interaction quality)*, dan kesan keseluruhan atau kepuasan pengguna *(Overall Impression)*.

Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Kejaksaan Negeri Penajam Paser Utara Menggunakan Metode *Webqual*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kualitas situs web berdampak pada kebahagiaan pengguna dengan menggunakan metodologi *webqual* 4.0. Temuan analisis untuk kualitas kegunaan (X1) menunjukan bahwa nilai signifikansinya adalah (X1 = 0,035), 0,05 atau 2.143 T hitung) > (1.995) T tabel jika H1 diterima maka kualitas kegunaan (X1) dan kepuasan pengguna (Y) memiliki dampak satu sama lain.Kesimpulan yang dapat di ambil dari hal ini adalah agar pengguna merasa puas dengan sebuah *website*, maka *website* tersebut harus memiliki reputasi yang positif, menawarkan keamanan saat digunakan, memberi informasi pribadi pengguna, memungkinkan untuk umpan balik, dan memfasilitasi komunikasi dengan pemilik *website* (Aqmarina et al., 2022).

Analisis Kualitas Layanan *Website* Universitas Udayana Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 Modifikasi.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi dan memahami bagaimana kualitas layanan situs web mempengaruhi kebahagiaan pelanggan terhadap sistem yang ada di Universitas Udayana.Hasil dari penelitian ini adalah dalam analisis kualitas layanan *website* Universitas Udayana menggunakan metode *webqual* 4.0 yang dapat ditarik kesimpulannya yaitu efek yang signifikan atau menguntungkan pada kepuasan pengguna online disebabkan oleh ketersediaan situs web, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas antarmuka. Dalam menampilkan hasil tes t dengan nilai sig t untuk kualitas *usability*, Universitas Udayana nilai kualitas informasi sig t adalah 0.048,serta pemberian saran – saran perbaikan untuk situs web universitas Udayana disediakan, kualitas *website* bisa di tingkatkan (Sutrisno *et al*., 2021).

"Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode *webqual* 4.0 dan *human organization technology* (*HOT) FIT"*. Studi ini menggunakan teknik HOT FIT dan *webqual* 4.0 untuk mengukur kualitas layanan dalam personil pendidikan dan sistem informasi pendidikan (Simpatika) serta pengaruh pada teknologi pendidikan dan informasi sistem (Simpatika). Kementerian Agama Kalimantan Barat, Pontianak City, telah menyimpulkan bahwa interpretasi skala Likert untuk indeks tingkat penelitian pada kepuasan pelanggan rata-rata sangat berharga dan menghasilkan hasil yang benar-benar puas. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil penelitian dan penilaian kualitas layanan dari sistem informasi pendidikan di situs web Kementerian.. Studi ini dilakukan rekomendasi yang akan diambil oleh Kementerian agama sistem informasi pendidikan kapasitas simpati dapat ditingkatkan, tingkat layanan tetap konstan, selalu menaikan bar untuk layanan (Rohma & Nuryana, 2022).

2. METODOLOGI

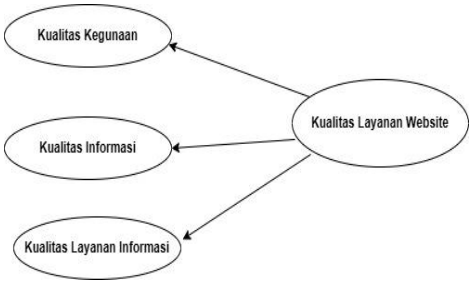
Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah kuantitatif variabel X dari penelitian ini adalah sistem informasi SI – EKA sedangkan variabel Y adalah kepuasan pengguna sistem. Penyajian hasil penelitian dilakukan dengan teknik deskriptif korelasional yang memiliki tujuan untuk mengetahui korelasi dua variabel, dimana penelitian ini mencari korelasi variabel sistem informasi SI – EKA dengan variabel kepuasan pengguna sistem SI – EKA (Y).

Terdapat 4 variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: *Usability* menyangkut mudah belajar dan memahami adalah kedua aspek kegunaan.Usability adalah modifikasi yang dilakukan pada desain *website*. Akurasi, aktualisasi, dan relevansi informasi sering digunakan untuk mengukur kualitas informasi. *Information quality* atau kualitas informasi yang relevan adalah informasi yang mudah dimengerti dan diberikan dengan cara yang relevan dengan

subjek bahasa.Informasi yang terkini, akurat, aktualisasi dan dapat diandalkan sehubungan dengan informasi.

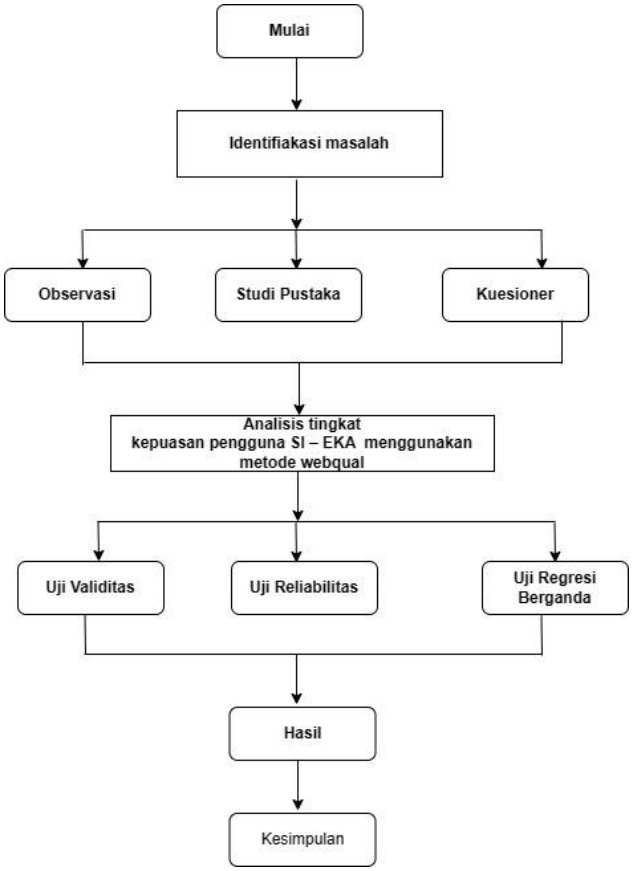
Service interaction quality (interaksi layanan) adalah kualitas pengguna pada saat mereka menganalisis lebih dalam ke dalam situs web. Kualitas interaksi layanan misalnya sering dikaitkan dengan empati dan kepercayaan. Ketika mengakses situs web, kesulitan transaksi dan keamanan interaksi dapat timbul.

Overall impression atau kepuasan pengguna secara umum adalah variabel ketergantungan yang menampilkan tampilan situs web pada umumnya baik.



Gambar 1. Konseptual webqual

Adapun tahapan dalam penelitian ini antara lain Identifikasi masalah, Studi literatur, observasi, dan wawancara. Pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data mengikuti tahapan berdasarkan pernyataan dari indikator dan variabel *webqual*. Selanjutnya akan dilakukan validasi, perubahan model, pelaporan akhir, pemberian kesimpulan dan saran kepada pengembangan atau pihak yang membuat sistem.



Gambar 2. Langkah - langkah penelitian

Teknik pengambilan data dilakuakn dengan beberapa tahapan, yaitu: wawancara, Tahap ini adalah tahap pengumpulan informasi terkait penelitian yang dilakukan. Untuk mengidentifikasi masalah maka dilakukan perlu dilakukan konsultasi terhadap pihak terkait dalam hal ini operator sistem yang bertanggung jawab atas sistem yang akan diaktifkan yaitu sistem informasi SI – EKA.

Wawancara ini berfungsi sebagai upaya pengumpulan data untuk mengumpulkan keluhan pengguna atau saran korektif dan kerangka kerja. Observasi, Survei atau observasi lapangan adalah teknik dan tata cara pengumpulan data yang melibatkan pengamatan dan pendokumentasian secara cermat terhadap segala atau peristiwa dalam suatu penelitian. Studi literature, Data sekunder adalah data yang digunakan dalam studi sastra. Peneliti dapat memperoleh informasi secara tidak langsung dengan menghubungkan materi yang

telah dikumpulkan dan dicatat oleh pihak lain, yang dikenal sebagai data sekunder.

Kuesioner, Untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang sikap, keyakinan, tindakan, dan karakteristik individu tertentu di dalam organisasi yang mungkin terkait dengan sistem yang diusulkan atau sistem saat ini, para peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam hal ini, survei diminta dari pengguna (Aidil & Raka, 2019).

Berikut ini merupakan beberapa item pertanyaan webqual:

No	Pertanyaan
	Kualitas Kegunaan *(Usability)*
1	Sistem informasi I – EKA mudah untuk dipelajari, mudah dimengert dan dioperasikan
2	Sistem Informasi SI – EKA memiliki tampilan yang menarik dan memiliki desain yang sesuai dengan jenis *website*
3	Interaksi dengan sistem informasi SI-EKA ini jelas dan mudah di mengerti.
4	Sistem informasi SI- EKA mengan dung nilai kompetensi
	Kualitas Informasi *(Information Quality)*
1	Sistem informasi SI-EKA dapat menyediakan informasi yang akurat dan dipercaya
2	Sistem informasi SI-EKA dapat memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti
3	Sistem informasi SI-EKA dapat memberikan informasi dalam format yang sesuai.
4	Sistem informasi SI-EKA dapat menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu
	Interaksi Layanan *(Service interaction Quality)*
1	Sistem Informasi SI – EKA dapat menyimpan informasi pribadi pengguna dengan aman
2	Sistem Informasi SI –EKA dapat memberikan rasa aman saat melakukan akses seperti saat melakukan unduhan file di SI–EKA dapat dilakukan dengan aman
3	Pengguna merasa aman ketika melakukan akses pada sistem informasi SI – EKA
4	Sistem informasi SI–EKA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi / instansi yang terkait
	Kepuasan Pengguna *(Overall Impression)*
1	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi yang didapat dari sistem informasi SI – EKA
2	Sistem informasi SI–EKA mudah untuk digunakan
3	Sistem informasi SI – EKA dapat mempermudah pengguna dalam penginputan laporan kinerja
4	Sistem informasi SI – EKA menggunakan desain halaman yang sesuai

Pada penelitian ini penulis menentukan populasi yang diperoleh dari seluruh pegawai yang berapa dilingkungan Kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo sebanyak 180 pegawai yang terdiri dari 112 pegawai dari kanwil kemenag dan 68 dari kementerian agama kota Gorontalo.

Menentukan jumlah sampel sebagai jumlah responden yang akan dijadikan sebagai acuan dalam menentukan kepuasan dari para pengguna sistem informasi SI –EKA berdasarkan jumlah populasi yang terkait dalam penelitian ini. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung sampel, dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi sebesar 3% (0,03). Karena jumlah populasi kurang dari 1000 orang, penulis memilih untuk

menggunakan tingkat kesalahan 3% karena jumlah populasi sebanyak 100 dan kurang dari 1000.

Rumus *Slovin*:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel yang dicari

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan 3%

$$n = \frac{180}{1 + 180\,(0{,}03)^2}$$

$$n = \frac{180}{1 + 180(0{,}0009)}$$

$$n = \frac{180}{1 + 0{,}162}$$

$n = \frac{180}{1{,}162} = 154{,}9$dibulatkan menjadi 155 orang responden

Berdasarkan Rumus Slovin diatas maka diperoleh sampel pada penelitian ini yaitu 154, 9 orang yang dapat dibulatkan menjadi 155 responden.

Pada penelitian ini terdapat beberapa metode pengujian yang dilakukan dalam pengolahan data penelitian, diantaranya:

1) Uji validitas

Uji validitas adalah kemampuan alat ukur tertentu untuk membedakan apa yang dimaksudkan untuk dibedakan.Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan tes validasi.Pemeriksaan terhadap setiap variabel kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas informasi(X3), dan kepuasan pegawai. Uji validasi untuk menentukan apakah data tersebut benar atau tidak pada kesesuaian pertanyaan.Uji validasi menghubungkan atau dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson "r" (Purba *et al.,* 2021)

Rumus korelasi product moment

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}} \ldots\ldots (2)$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah sampel

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor kriteria.

2) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji indeks yang menunjukan kisaran ketergantungan perangkat.Uji ini menampilkan seberapa banyak hasil yang ketika di ulang dua kali atau lebih, hasil pengukuran tetap sama menggunakan pengukuran yang sama dan kondisi yang sama.Pengukuran menyatakan bahwa terlepas dari apakah pengukuran dihitung hasilnya akan tetap sama.Jika hasil kuesioner tetap konstan atau stabil sepanjang waktu,maka hasil kuesioner tersebut dapat dipercaya.Kriteria penilaian reliabilitas dapat dipercaya ketika nilai yang diperoleh menggunakan *Cronbach's alpha* adalah > 0,6(Amanda *et al.*, 2019). Uji reliabbilitas dapat diukur dengan menggunakan *Cronsbach's alpha* (α) sebagai berikut:

$$r_1 = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum_s 2\ t}{s^2\ t}\right] \ldots\ldots (3)$$

Keterangan:

α = Koefisien *cronbach's* alpha

k = Pertanyaan yang sesuai untuk diajukan

$\sum_s 2\ t$ = total variasi pilihan jawaban yang benar

s^2 t = total variasi.

3) Uji normalitas data

Tujuan dari uji normalitas data untuk mengetahui apakah data yang diperoleh terdistribusikan secara merata atau tidak, atau apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Teknik yang digunakan adalah teknik grafik, yang melibatkan pengamatan secara teliti terhadap

sebaran data dari sumber diagonal pada plot P-P regresi standar dari grafik normal. Nilai residual dianggap normal jika titik – titik tersebar di sepanjang garis dan jika mengikuti garis diagonal(Monalisa, 2021)

4) Uji regresi linier

Uji regresi linier berganda adalah korelasi 1 variabel yang dicari dalam analisis regresi linier. Yang dinyatakan dalam bentuk koneksi dan persamaan matematika fungsional (Aidil & Raka, 2019). Analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \text{ .....(4)}$$

Keterangan:

Y = Variabel *dependen* yang di ramalkan

a = Konstanta

b_1 b_2 b_3 = Koefisien regresi

X_1 X_2X_3 = variabel *independen*

5) Analisis data

Menemukan dan mengumpulkan data secara metodis dari temuan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi disebut analisis data. Untuk melakukan ini, data harus dikategorikan, diatur menjadi pola, ditentukan data mana yang harus diperiksa dan yang harus diabaikan, dan kesimpulan harus jelas dan ringkas (Melyza & Aguss, 2021). Selanjutnya untuk menguji variabel penelitian setelah mengklasifikasikan data ke dalam masing – masing kategori menggunakan perhitungan persentase rumus Anas Sudijono dalam Angga Narendra putra 9 2020) sebagai berikut:

$$p = \frac{F}{N} 100\% \text{ ……..(5)}$$

Keterangan:

p = Skor

F = Frekuensi yang dicari

N = Jumlah banyaknya sampel

Setelah menentukan persentase, data penelitian di proses dan Lima kategori digunakan untuk menganalisis temuan.Menurut (Agus dan Fahrizqi, 2020) dalam menentukan kategori, dapat dikategorikan intervalnya sebagai berikut:

Tabel 1.Interval kategori

No	Interval	Kategori
1	80 - 100%	Sangat Puas
2	61 – 80%	Puas
3	41 – 60 %	Netral
4	21 – 40%	Tidak puas
5	0 – 20%	Sangat tidak puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Uji Validitas

Pada pengujian validitas, nilai r tabel yang digunakan adalah taraf signifikan 5% dengan jumlah responden sebanyak 155.Dalam menentukan nilai r tabel dari tabel dengan df = n – 2, 155 – 2 = 153.Dimana n adalah jumlah responden dikurangi 2.Pada r tabel statistika dapat dilihat bahwa nilai yang mendekati 153 adalah 150 maka dengan derajat bebas pada r tabel statistika 150 diperoleh nilai r =0,159.Dalam menentukan 1 item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

Tabel 2. Hail uji validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kegunaan			
U1	0.773	0,159	VALID
U2	0.730	0,159	VALID
U3	0.795	0,159	VALID
U4	0.706	0,159	VALID
Kualitas			
I5	0.785	0,159	VALID
I6	0.776	0,159	VALID

I7	0.805	0,159	VALID
I8	0.868	0,159	VALID
Interaksi			
S9	0,785	0,159	VALID
S10	0.790	0,159	VALID
S11	0.766	0,159	VALID
S12	0.783	0,159	VALID
Kepuasan			
O13	0.743	0,159	VALID
O14	0.783	0,159	VALID
O15	0.792	0,159	VALID
O16	0.845	0,159	VALID

Dari hasil uji validitas di atas, dapat dilihat bawah nilai r hitung > r tabel atau r hitung > 0,159 maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan valid dan layak untuk pengumpulan data penelitian.

3.2. Hasil Uji reliabilitas

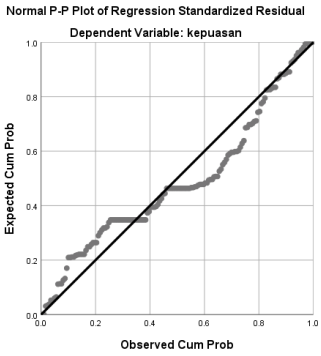
Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument sudah baik. Kuesioner dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach alpha* > 0,6.

Tabel 3.Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistika	
Cronbach alpha	N of item
0.923	16

3.3. Hasil Normalitas data

Uji normalitas data ini digunakan untuk mengetahui apakah data diperoleh terdistribusikan secara merata atau tidak dengan melibatkan sebaran data dari sumber diagonal pada p-plot regresi standar grafik normal.



Berdasarkan hasil grafik normalitas p – plot yang diperoleh dari pengolahan data pada SPSS maka dapat dilihat bahwa nilai residual diagonal dianggap normal karena titik – titik tersebar di sepanjang garis dan mengikuti garis diagonal.

3.4. Hasil Normalitas data

Untuk menentukan apakah ada pengaruh substansial pada setiap variabel yang terkait, beberapa uji regresi linear dilakukan. Variabel tertentu menjadi *dependen* (variabel yang dipengaruhi) dan *independen* (variabel yang mempengaruhi) dalam beberapa tes regresi linear.

a) Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel memiliki pengaruh atau tidak.Satu variabel *independen* secara individual terhadap variabel *dependen*.variabel dikatakan memiliki Ha diterima dan HO ditolak jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan sebaliknya jika lebih besar dari 0,05 maka HO diterima.

Tabel 4.Hasil uji T

Coefficients						
	Model	*Unstandardized B*	*Coefficients Std Error*	*Standardized Coefficients beta*	T	*Sig*
1	Constant	1.688	0.930		1.815	0.072
	Kegunaan	0.434	0.069	0.397	6.337	0.000
	Kualitas	0.087	0.067	0.096	1.298	0.196
	Interaksi	0.399	0.064	0.436	6.255	0.000

a).*Dependen* variabel: Kepuasan

Berdasarkan hasil uji *regresi coefficients* hasil uji t diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel *usability*(kegunaan)

   Mengingat bahwa nilai t adalah 6.337 > 1.655 dan nilai signifikansi yang diketahui dari variabel *usability* pada kepuasan pengguna adalah 0.000 < 0,05, kita dapat mengasumsikan bahwa variabel *usability* sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu H0 ditolak dan Ha disetujui.

2. Variabel *Information quality* (Kualitas Informasi)

   Variabel *Information quality* (kualitas informasi) dikenal memiliki nilai signifikansi 0,196 > 0,05 pada kepuasan pengguna. Berdasarkan informasi ini dan nilai t yang dihitung 1.298 < 1.655, H0 diterima dan Ha ditolak, menunjukkan bahwa tidak ada efek signifikan dari variabel kualitas informasi pada kepuasan pengguna.

3. Variabel *service interaction quality* (Interaksi Layanan)

   Mengingat bahwa nilai t hitung 6.255 > 1.655 dan nilai signifikansi yang diketahui dari variabel kualitas interaksi layanan pada kepuasan pengguna 0.000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel interaksi layanan mempengaruhi kepuasaan pengguna. Oleh karena itu, Ho ditolak dan Ha diterima.

b). Uji F

Uji F digunakan Untuk menentukan apakah setiap variabel memiliki dampak positif terhadap variabel *independen* bersama pada variabel *dependen*, tes F digunakan.Ketika nilai signifikansi kurang dari 0,05, H0 ditolak dan Ha diterima; sebaliknya, ketika nilai signifikasi lebih dari 0,05 H0 diterima dan Ha ditolak.

Tabel 5.Hasil Uji F

ANOVA

Model		*Sum of squares*	Df	*Mean square*	f	*Sig*
1	Regression	343.764	3	114.588	101.795	0,000
	Residual	169.977	151	1.126		
	Total	513.742	154			

a). *dependen variabel*: kepuasan

b). *predictors: (constant)* interaksi,kegunaan,kualitas

Dari hasil uji regresi linnier di atas dapat diketahui bahwa masing – masing variabel saling memiliki pengaruh antara 1 variabel dengan variabel lainnya yang berarti kegunaan,kualitas,dan interaksi layanan sangat berpengaruh pada penilitian kepuasan pengguna terhadap sistem yang terkait.

3.5. Hasil Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mencari dan menyusun data secara sistematis yang dilakukan dengan mengkategorikan data.Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pegawai terhadap kepuasan pegawai pada sistem informasi SI – EKA dengan melakukan analisis seluruh jawaban responden dengan jumlah total pertanyaan sebanyak 16 item pertanyaan.Distribusi frekuensi data hasil penelitian kepuasan pengguna pada sistem SI – EKA dapat lihat dari hasil frekuensi (F) dan jumlah responden (N)

Tabel 6.Hasil Analisis data

Interval	Kategori	Frekuensi	%
> 75.000	sangat setuju	34	21.93548
68.452 - 75.000	Setuju	66	42.58065
61.903 - 68.452	Netral	33	21.29032
55.354 - 61.903	tidak setuju	22	14.19355
>55.345	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	155	100

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel diatas, persepsi pegawai terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi SI – EKA pada kategori sangat setuju sebesar 21,93%, pada kategori setuju sebesar 42,58%,pada kategori netral sebesar 21,29%, sedangkan pada kategori tidak setuju sebesar 14,19%.Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai persepsi tertinggi pada tingkat kepuasan pengguna sistem informasi SI – EKA diperoleh pada kategori setuju dengan nilai sebesar 42,58%.

Dalam melakukan analisis data ini kita perlu menggunakan *webqual index.Webqual index* ini digunakan untuk menentukan standar *(benchmakt)* dari sebuah sistem.untuk mendapatkan nilai dari *webqual index* maka perlu mencari tahu terlebih dahulu beberapa nilai yaitu: nilai *mean of importance* (MOL), *Max Score, dan Weighted Score seperti* pada tabel berikut ini:

Tabel 7.Nilai MOL, Max Score, Weighted Score, Webqual index

Kode	Indikator	Mol	Max score	Weighted score	WQI
U1	Sistem Informasi SI–EKA mudah untuk dipelajari, mudah dimengerti dan di operasikan	4.55	22.77	20.75	0.91
U2	Sistem Informasi SI–EKA mudah untuk dipelajari, mudah dimengerti dan di operasikan	4.55	22.77	20.75	0.91
U3	Interaksi dengan sistem SI-EKA ini jelas dan mudah dimengerti	4.43	22.13	19.59	0.89
U4	Sistem informasi SI- EKA mengandung nilai kompetensi	4.10	20.52	16.18	0.82
I1	Sistem informasi SI – EKA dapat menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya	4.17	20.52	17.42	0.83
I2	Sistem informasi SI – EKA dapat menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya	4.17	20.52	17.42	0.83
I3	Sistem informasi	4.17	20.84	17.37	0.83

	SI –EKA dapat memberikan informasi dalam format yang sesuai kebutuhan				
I4	Sistem informasi SI – EKA dapat menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu	4.13	20.65	17.05	0.83
S1	Sistem informasi SI – EKA dapat menyimpan informasi pribadi pengguna dengan aman	4.313	21.55	18.57	0.86
S2	Sistem informasi SI - EKA dapat memberi rasa aman saat melakukan akses seperti saat melakukan unduh file di SI- EKA	4.25	21.23	18.02	0.85
S3	Sistem Informasi SI – EKA menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna	4.19	20.97	17.59	0.84
S4	Sistem informasi SI –EKA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi / instansi yang terkait	4.06	20.32	16.52	0.81
O1	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi yang didapat dari sistem informasi SI –EKA	4.19	20.97	17.59	0.84
O2	Sistem informasi SI – EKA mudah	4.37	21.84	19.08	0.87

	untuk digunakan				
O3	Sistem informasi Si –EKA dapat memperm udah pengguna dalam penginputa n laporan kinerja pegawai	4.50	22.5 2	20.28	0.9 0
O4	Sistem informasi SI –EKA mengguna kan desain halaman yang sesuai.	4.35	21.7 7	18.96	0.8 7
	Total	68.. 45	342. 26	293.16	13. 69

Dari tabel diatas menunjukan bahwa indikator yang mendapatkan nilai WQI terendah adalah indikator 12 dengan nilai *webqual index* sebesar 0.81 (81%).Dan untuk indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator 1 dan 15 dengan nilai *webqual index* sebesar 0.91 dan 0.90 (91%).Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat bahwa pengguna merasa sistem informasi SI – EKA mudah untuk digunakan sesuai dengan indikator yang mendapatkan *webqual index* tertinggi.Untuk tingkat kualitas dari sistem informasi SI – EKA secara keseluruhan dapat dilihat dari keterangan tabel berikut ini:

Tabel 8. interpretasi webqual

No	Indikator koefisien	Tingkat kualitas
1	0,80 – 1,00	Sangat Baik
2	0,60 – 0,70	Baik
3	0,40 – 0,59	Cukup baik
4	0,20 – 0,39	Kurang baik
5	0,00 – 0,19	Sangat kurang baik

Berdasarkan tabel interpretasi *webqual* diatas dengan memperhatikan nilai dari *webqual index* dengan total skor 13.69 maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi SI –EKA dilingkungan kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo mempunyai kualitas sangat baik.

4. KESIMPULAN

Pada analisis deskriptif diperoleh nilai persentase untuk 5 kategori yaitu pada kategori sangat setuju sebesar 21,93%, pada kategori setuju sebesar 42,58%,pada kategori netral sebesar 21,29%,sedangkan pada kategori tidak setuju sebesar 14,19%.Berdasarkan perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa persentase tertinggi terdapat pada kategori setuju dengan persentase sebesar 42,58% yang dapat disimpulkan berarti sebagian besar pegawai setuju dengan pernyataan mengenai kepuasan pegawai terhadap sistem informasi SI – EKA. Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa sistem informasi SI –EKA di lingkungan Kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo dan kementerian agama Kota Gorontalo sudah sangat baik dan memberikan kepuasan pada penggunanya terutama para pegawai yang menjadi pengguna sistem SI – EKA tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Aidil, P. B., & Raka, D. (2019). *Analisis Kualitas Website Kresnalife Menggunakan Metode Webqual 4.0*. 76.

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika*

UNAND, *8*(1), 179. https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019

Aqmarina, N. S., Canta, D. S., Wahyuni, N., Setyaningsih, E., Hermawansyah, A., & Sudarman, S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Website Kejaksaan Negeri Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, *9*(6), 2183. https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i6.5379

Hanafiah, H., Kom, S., Kom, M., & Pirmansyah, A. (2019). Pembangunan Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Di Kantor Desa Manggungharja. *Jurnal Sistem Informasi, J-SIKA*, *01*, 47–52.

Hutagol, M. (2021). Analisis Kesulitan Siswa Dalam Menulis Ringkasan di Kelas IV SD Negeri 102047 Ria BaruTahun Ajaran 2020/2021. *Universitas Quality*, 6–19.

Imron, I. (2019). Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Rumah Wisata Keramik F.Widayanto Depok. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, *10*(1), 32–37. https://doi.org/10.36982/jiig.v10i1.733

Melyza, A., & Aguss, R. M. (2021). Persepsi Siswa Terhadap Proses Penerapan Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Pada Pandemi Covid-19. *Journal Of Physical Education*, *2*(1), 8–16. https://doi.org/10.33365/joupe.v2i1.950

Monalisa. (2021). Analisa Kualitas Sistem Informasi E-Raport Pada Sekolah Smpn 5 Kota Tangerang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INFOTECH Journal*, 10–21. https://doi.org/10.31949/infotech.v7i1.908

Purba, Y. O., Fadhilaturrahmi, Purba, J. T., & Siahaan, K. W. A. (2021). *Teknik Uji Instrumen Penelitian Pendidikan*. 76.

rifqi isthafana, muahmaad. (2019). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. MODIFIKASI*.

Rindah. (2019). *Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (Asn) Di*. *5*, 109–119.

Rohma, R. W. A., & Nuryana, I. K. D. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian. *Emerging Infomation Systems and Business Intelligence*, *03*(04), 29–35. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47822%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/47822/39912

Sutrisno, H., Dwi Putra Githa, & Anak Agung Ngurah Hary Susila. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi*, *1*(2), 102–114. https://doi.org/10.25008/janitra.v1i2.137

Syariat, M., & Samsudin. (2020). Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Faisal Elektronik 2 Indragiri Hilir Berbasis Web. *Jurnal Perangkat Lunak*, *2*(1), 51–62. https://doi.org/10.32520/jupel.v2i1.1084

NOMENKLATUR

n = Ukuran Sampel yang dicari

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah sampel

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor kriteria.

α = Koefisien *cronbach's* alpha

K = Pertanyaan yang sesuai untuk diajukan

$\sum_s 2\ t$= total variasi pilihan jawaban yang benar

s^2 t= total variasi

Y = Variabel *dependen* yang di ramalkan

a = Konstanta

$b_1\ b_2\ b_3$ = Koefisien regresi

$X_1\ X_2 X_3$ = variabel *independen*

BIODATA PENULIS



Penulis Pertama

Penulis bernama NI Kadek Sulistyawati, Penulis dilahirkan di Paguyaman pada tanggal 05 November 2000. Penulis merupakan anak ke dua dari 3 bersaudara.Tahun 2006 penulis lulus dari TK Tunas Harapan, Tahun 2012 penulis lulus dari SDN 16 Paguyaman, Tahun 2015 penulis lulus dari SMP N 04 Paguyaman, pada tahun 2018 penulis lulus dari SMK N 02 Paguyaman, Dan tahun 2019 lulus seleksi masuk Universitas Muhammadiyah Gorontalo (UMGo) melalui jalur regular seleksi masuk UMGo.Penulis memilih program studi S1 Sistem Informasi,Fakultas Sains Dan Ilmu Komputer.