

Pengujian Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Cuti (SIMPEL-COI) DISHUB Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Muhammad Ismail^{1*}, Renaldi Yulvianda²

^{1,2} Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: maceelkhanz@gmail.com, ryulvianda@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ryulvianda@gmail.com

Submitted :
14 Agustus 2023

Revision :
25 Agustus 2023

Accepted:
14 September 2023

Published:
30 September 2023

Abstrak—Sistem informasi (website) pelayanan cuti online (SIMPEL-COI) merupakan bentuk pelayanan didalam instansi yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi untuk memudahkan para pegawai mengambil cuti tanpa perlu melalui proses yang lama (pelaksanaan, pengurusan, perhitungan dan penggantian cuti) dan membantu pihak yang ada di bidang UMPEG (umum dan kepegawaian) untuk mengurangi beban kerja mereka. Tujuan penelitian ini adalah melakukan pengukuran kualitas sistem informasi pelayanan cuti online (SIMPEL-COI) dengan menggunakan 3 dimensi dari webqual 4.0 yaitu usability, information quality dan service interaction berdasarkan kepuasan pengguna. Hal ini didasari oleh masalah yang muncul yaitu pada tampilan UI/UX tidak menarik, kesulitan penggunaan dan belum pernah dilakukan pengujian kualitas sehingga belum diketahui tingkat keberhasilan dan kesesuaian berdasarkan kepuasan penggunanya. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibuat melalui google form dengan pengukuran instrument yaitu menggunakan skala likert yang disebar secara online selama satu minggu melalui media komunikasi. Sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 67 responden dan diolah menggunakan SPSS versi 26 sehingga didapat hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji T, uji F dan uji R square yang menjadi acuan atau pedoman pengukuran signifikan. Hasil dari pengujian dari dimensi yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Usability*, *Information Quality*, *service interaction* memiliki nilai tidak signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa belum mempunyai kualitas yang baik dikarenakan kepuasan pengguna belum terpenuhi dengan persentase sebesar 0.05%.

Kata Kunci: Pengujian Sistem Informasi; Pelayanan Cuti; Kepuasan Pengguna; Webqual 4.0; Kualitas

Abstract—The information system (website) for online leave services (SIMPEL-COI) is a form of service within agencies created by the Jambi City Transportation Service to make it easier for employees to take leave without the need to go through a long process (implementation, management, calculation and replacement of leave) and to help parties those in the UMPEG field (general and staffing) to reduce their workload. The purpose of this study was to measure the quality of the information system for online leave services (SIMPEL-COI) using 3 dimensions of webqual 4.0 namely usability, information quality and service interaction based on user satisfaction. This is based on the problems that arise, namely the unattractive UI/UX appearance, difficulty in use and quality testing that has never been done so that the level of success and suitability based on user satisfaction is unknown. Data collection in this study was carried out using a questionnaire made via Google form with instrument measurements using a Likert scale which was distributed online for one week through communication media. The research sample used in this study was 67 respondents and processed using SPSS version 26 so that the results of the validity test, reliability test, T test, F test and R square test were obtained which became a significant reference or measurement guideline. The results of testing the dimensions used in this study, namely *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, have insignificant values so that it can be said that they do not have good quality because user satisfaction has not been fulfilled with a percentage of 0.05%.

Keywords: Information System Testing; leave service; User Satisfaction; Webqual 4.0; Quality

1. PENDAHULUAN

Dinas Perhubungan (DISHUB) merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berada di Kota Jambi untuk membantu masyarakat terkait segala pelayanan transportasi. Melihat visi, misi, motto dan maklumat yang ada di website Dishub Kota Jambi yaitu menginginkan peningkatan kualitas yang tidak hanya dari pelayanan terhadap masyarakat tetapi pelayanan terhadap pegawai didalam instansi itu sendiri [1].

Sistem informasi (website) pelayanan cuti online (SIMPEL-COI) merupakan bentuk pelayanan didalam instansi yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi untuk memudahkan para pegawai mengambil cuti tanpa perlu melalui proses yang lama (pelaksanaan, pengurusan, perhitungan dan penggantian cuti) dan membantu pihak yang ada di bidang UMPEG (umum dan kepegawaian) untuk mengurangi beban kerja mereka [2]. Namun yang menjadi masalah pada sistem informasi (website) ini yaitu UI/UX tidak menarik, kesulitan penggunaan dan belum pernah dilakukan pengujian kualitas sehingga belum diketahui tingkat keberhasilan dan kesesuaian berdasarkan kepuasan penggunanya.

Pengujian sistem sangat dibutuhkan untuk memastikan sistem yang akan digunakan oleh pengguna dapat berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan [3]. Tingkat keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi pengguna *website* dapat membuat kenyamanan bagi para pengguna. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna digunakan untuk menentukan hasil kinerja pemerintah dan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat inginkan atau masih ada kekurangan dalam *website* [4]. Salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengujian atau analisis suatu sistem yaitu menggunakan metode webqual. Metode webqual 4.0 adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi akhir pengguna melalui 3 (tiga) dimensi yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction* yang tertuang kedalam beberapa atribut [5].

Beberapa peneliti sebelumnya telah berhasil melakukan pengujian *website* dengan metode webqual 4.0 yaitu penelitian [6] terkait *website* BKPSDM yang merupakan sebuah layanan yang menyediakan berbagai informasi tentang kepegawaian daerah Kota Palembang. Berikut hasil penelitian yang didapat yaitu dari aspek kemudahan pengguna (*usability quality*) yaitu sebesar 84,2%, kualitas informasi (*information quality*) yaitu sebesar 84%, dan kualitas interaksi (*interaction quality*) yaitu sebesar 83,5% sedangkan untuk keseluruhan nilai kualitas *website* berada dalam kualitas yang baik yaitu 84%. Artinya, dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa *website* BKPSDM tersebut telah sesuai dengan keinginan penggunanya.

Penelitian [7] memperoleh hasil analisis dari variabel *usability* sebesar 5,03, *information quality* sebesar 5,12 dan *interaction quality* sebesar 5,02. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa *website* BPSDM Provinsi DKI Jakarta memiliki kualitas meskipun hanya di *range* 4,33 – 5,16. Namun, *website* BPSDM Provinsi DKI Jakarta ini masih dapat ditingkatkan pada level 6 dengan *range* 5,17 – 6,0 yang tentunya dengan melakukan evaluasi indikator-indikator pada dimensi-dimensi yang masih belum maksimal untuk ditingkatkan mencapai level 6.

Penelitian [8] yaitu menganalisis pengukuran kualitas *website Quick Online Booking (QOB)* menggunakan metode webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Variabel independen (X) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel kegunaan (*usability*), variabel kualitas informasi (*information quality*) dan variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) yang hasilnya memiliki pengaruh kontribusi sebesar 71.1% terhadap variabel dependen (Y) yaitu variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna), sedangkan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. Pengukuran skala likert juga menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna mendapatkan interpretasi puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa *website Quick Online Booking (QOB)* ini sudah baik.

Penelitian [9] tentang pengujian sistem informasi pelayanan desa menggunakan metode webqual 4.0 yang memperoleh hasil dari ketiga variabel yang diuji yaitu memiliki pengaruh dan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna sebesar 68.9% dan dipengaruhi oleh faktor lain diluar dimensi webqual sebesar 31.1%. Meskipun pengujian *usability quality* dan *information quality* belum mempunyai kualitas yang baik dikarenakan kepuasan pengguna belum terpenuhi. Disisi lain, *interaction quality* memiliki kualitas yang baik. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas para pengguna dalam menggunakan layanan yang diberikan oleh pemerintah.

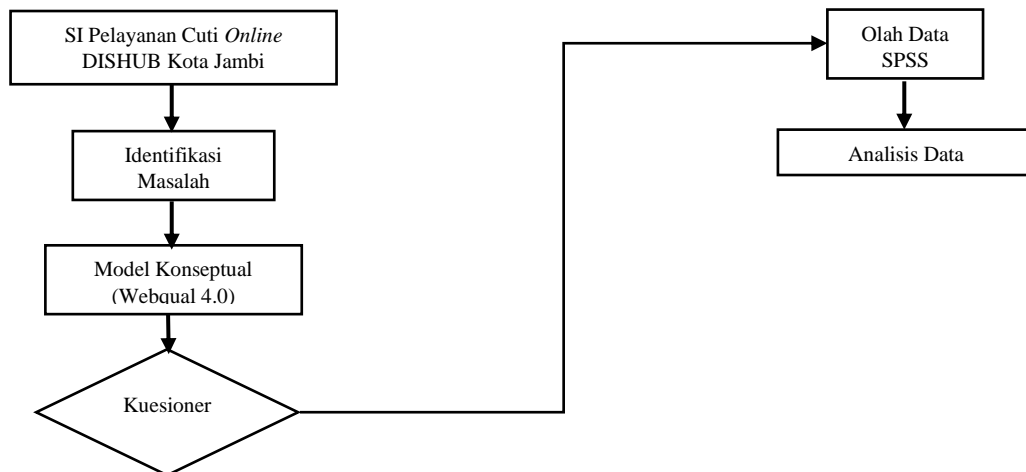
Penelitian [10] dilakukan untuk melihat kualitas *website skill academy* dengan menggunakan variabel webqual 4.0. Hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan hasil sebesar 58,1%. Sedangkan sisanya didefinisikan oleh faktor lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun hasil pengaruh masing-masing variabel diketahui bahwa “kegunaan” tidak berpengaruh signifikan, sedangkan variabel “kualitas informasi” dan “kualitas interaksi” berpengaruh signifikan terhadap “kepuasan pengguna”.

Dengan adanya penelitian sejenis yang telah diuraikan diatas diharapkan menjadi referensi untuk penelitian ini dalam mencapai tujuannya yaitu melakukan pengukuran kualitas sistem informasi pelayanan cuti *online (SIMPEL-COI)* dengan menggunakan 3 (tiga) dimensi dari webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction* berdasarkan kepuasan pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini dimulai dari melakukan identifikasi masalah, menentukan konsep penelitian sehingga terbentuk model konseptualnya, pengumpulan data dengan menggunakan media *google form* yang berisikan kuesioner dan kemudian data yang telah ada diolah dengan SPSS sehingga didapatkan data untuk dianalisis. Berikut tahapan penelitian yang dibuat agar menjadikan penelitian ini lebih terstruktur dalam pengujian sistem informasi layanan cuti *online* DISHUB Kota Jambi menggunakan metode webqual 4.0 :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahap awal dari penelitian ini yaitu peneliti melakukan identifikasi masalah dengan mewawancarai pegawai DISHUB Kota Jambi dan menemukan kendala terkait sistem informasi pelayanan cuti *online* yaitu UI/UX tidak menarik, beberapa pegawai kesulitan dalam menggunakannya dan belum pernah dilakukan pengujian kualitas sehingga belum diketahui tingkat keberhasilan dan kesesuaian berdasarkan kepuasan penggunaannya.

Tahap selanjutnya yaitu membuat model penelitian dengan menggunakan metode webqual 4.0 dengan 3 (tiga) dimensinya yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction* berdasarkan kepuasan pengguna. Selain itu, studi literatur yang digunakan pada penelitian ini diambil dari *google scholar* dan lain sebagainya. Kuesioner menjadi pilihan untuk pengumpulan data pada penelitian ini yang disebar melalui *google form* kepada para pegawai yang ada di DISHUB Kota Jambi selama satu minggu dan telah didapat responden sebanyak 67 orang. Kuesioner pada penelitian ini berisikan pertanyaan/pernyataan yang sesuai dengan dimensi dari webqual 4.0 dan pengukuran instrument penelitian ini menggunakan skala likert yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 setuju dan 4 = sangat setuju.

Tahap akhir dari penelitian ini adalah melakukan pengolahan data kuesioner dengan menggunakan SPSS sehingga data tersebut dapat dianalisis untuk melihat hasil uji validitas dengan membandingkan nilai *r* hitung (*pearson correlation*) > dengan nilai *r* tabel, uji reliabilitas dengan ketentuan nilai *cronbach alpha* > 0.6 dan uji regresi linier dengan melakukan uji hipotesis yang dilihat dari uji T yaitu T tabel > T hitung maka hasil menjadi berpengaruh, uji F yaitu T tabel > T hitung maka akan diterima dan uji *R square* untuk melihat seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan sehingga dapat menunjukkan hasil yang signifikan atau tidak signifikan. Hasil analisis yang telah diperoleh dapat menjadi referensi untuk mengetahui kualitas sistem informasi pelayanan cuti *online* DISHUB Kota Jambi berdasarkan kepuasan penggunaannya.

2.2 Besaran Sampel

Besaran sampel merupakan representasi sampel yang diambil dalam menggambarkan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai yang ada di Dinas Perhubungan Kota Jambi sebagai pengguna sistem informasi cuti *online* dengan kriteria pernah menggunakan meskipun hanya sekali. Jumlah sampel untuk dijadikan responden dalam pengisian kuesioner ditentukan dengan menggunakan rumus slovin [11] yaitu :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

Ne² = Tingkat kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh total populasi pegawai DISHUB Kota Jambi berjumlah 198 orang dan tingkat toleransi kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 10% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 66 sampel kemudian dijadikan atau dibulatkan menjadi 67 sampel berdasarkan rumus diatas dengan pencarian yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut :

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

$$n = \frac{198}{1 + 198(0.1)^2}$$

$$n = \frac{198}{1 + 1.98}$$

$$n = \frac{198}{2.98}$$

$$n = 66.44 \text{ sampel}$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini merupakan tahap untuk melakukan analisis pengujian dengan olah data kuesiner yang telah didapat dengan menggunakan *software* SPSS. Faktor penentu yang digunakan adalah dimensi dari webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction* terhadap kepuasan pengguna dijadikan sebagai variabel. Penelitian ini akan menguji tingkat validitas, reliabilitas dan uji regresi linier dengan membentuk hipotesis yang dilihat dari nilai uji T, uji F dan R *Square*.

3.1 Faktor Penentu Variabel

Variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi berbasis web adalah menggunakan *website quality* 4.0 (Webqual) yang berdasarkan persepsi pengguna akhir [12]. Variabel ini merujuk kepada pengukuran kualitas layanan sehingga variabel ini sering digunakan dalam mengevaluasi layanan teknologi informasi yang berbasis web [13]. Indikator dari variabel webqual 4.0 terdiri dari tiga dimensi yaitu kualitas informasi, interaksi layanan dan faktor penggunaan. Penelitian ini menjadikan ke 3 dimensi webqual sebagai variabel independen yaitu “*Usability*” untuk “X1”, “*information quality*” untuk “X2”, dan “*service interaction*” untuk “X3”. Sedangkan variabel dependen yaitu “kepuasan pengguna” untuk “Y”.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Kuesioner

No.	Varabel Penelitian	Indikator pertanyaan		Referensi
1.	<i>Usability</i>	X1.1	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi mudah untuk digunakan	[14]
		X1.2	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi menarik	
		X1.3	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi memberikan dampak positif	
2.	<i>Information quality</i>	X2.1	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi menyajikan informasi dalam format yang tepat	[15]
		X2.2	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi memberikan informasi yang detail	
		X2.3	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi memberikan informasi tepat waktu	
3.	<i>service interaction</i>	X3.1	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi memiliki keamanan saat diopersikan	[16]
		X3.2	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi memiliki reputasi yang baik di mata pengguna	
		X3.3	Sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi memudahkan untuk menyampaikan kritik dan saran	
4.	Kepuasan Pengguna	Y1	Saya merasa puas dengan sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi	[9]
		Y2	Saya akan menggunakan lagi sistem informasi pelayanan cuti <i>online</i> DISHUB Kota Jambi	
		Y3	Saya bersedia merekomendasikan kepada teman pegawai lainnya	

Berikut merupakan jawaban dari responden yang akan dilakukan pengolahan untuk mendeskripsikan atau melihat bagaimana gambaran sistem informasi layanan cuti *online* pada DISHUB secara umum sebelum dilakukan pengujian data lebih lanjut dengan menentukan skor dari kriteria yang digunakan sebagai berikut ;

Tabel 2. Akumulasi Hasil Kuesioner

No.	Q	STS	TS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR (%)	Kriteria
		1	2	3	4					
1	X1.1			57	10	67	211	3,149	78,73	Sangat tinggi
2	X1.2			57	10	67	211	3,149	78,73	Sangat tinggi
3	X1.3			62	5	67	206	3,075	76,87	Sangat tinggi
4	X2.1		14	49	4	67	191	2,851	71,27	Tinggi
5	X2.2		10	52	5	67	196	2,925	73,13	Tinggi

Keterangan :

Skor : Memiliki nilai yang sama dengan SUM (jumlah)

$$= (SS * 4) + (S * 3) + (TS * 2) + (STS * 1)$$

Mean : Menghitung nilai rata – rata skor dibagi dengan jumlah responden

$$= (SKOR / N)$$

TCR : Tingkat Capaian Responden penilaian terhadap setiap pertanyaan yang diberikan kuesioner

$$= TCR = (SKOR / 268) * 100$$

** note

268 = (Jumlah Responden * jumlah skala likert)

$$= 76 * 4$$

Untuk menentukan hasil dari TCR (tingkat capaian responden) termasuk kedalam kategori yang mana dapat dilakukan dengan menggunakan rumus dibawah ini :

a. Skor tertinggi

$$\begin{aligned} \text{Skor tertinggi} &= \frac{\text{Skor tertinggi}}{\text{skor tertinggi}} \times 100 \\ &= \frac{4}{4} \times 100 \\ &= 100\% \end{aligned}$$

b. Skor terendah

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= \frac{\text{Skor terendah}}{\text{skor tertinggi}} \times 100 \\ &= \frac{1}{4} \times 100 \\ &= 25\% \end{aligned}$$

Tabel 3. Kriteria Interpretasi Skor

No.	Jumlah Skor	Kriteria
1	0 - 25 %	Sangat Rendah
2	26 - 50 %	Rendah
3	51 - 75 %	Tinggi
4	76 - 100 %	Sangat Tinggi

3.2 Uji Validitas

Uji validitas Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti yaitu sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya [17]. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (*pearson correlation*) > dengan nilai r tabel maka dinyatakan valid dan apabila nilai r hitung < dengan nilai r tabel maka dikatakan tidak valid [18]. Selain itu, pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% [9].

Tabel 4. Hasil Validitas

Variabel	r hitung	r table	Keterangan
<i>Usability</i>			
X1.1	781	0.240	Valid

X1.2	781	0.240	Valid
X1.3	655	0.240	Valid
Information quality			
X2.1	731	0.240	Valid
X2.2	634	0.240	Valid
X2.3	229	0.240	Valid
Service interaction			
X3.1	613	0.240	Valid
X3.2	073	0.240	Valid
X3.3	720	0.240	Valid
Kepuasan pengguna			
Y1	716	0.240	Valid
Y2	860	0.240	Valid
Y3	816	0.240	Valid

Tabel 2 diatas yaitu berisikan nilai dari hasil uji validitas dan ditemukan bahwa nilai untuk tiap indikator dapat dinyatakan valid karena bernilai lebih besar. R hitung yang ada pada tabel diatas diperoleh dari spss sedangkan untuk r table diperoleh dari rumus sebagai berikut :

$$DF = n-2$$

$$DF = 67 - 2$$

$$DF = 65 (0,240)$$

Jadi, hasil r hitung yang diperoleh dari kalkulasi *degree of freedom* yaitu sebesar 0.240.

3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana instrumen pengukuran menunjukkan derajat keakuratan, ketepatan, dan ketelitiannya [19]. Untuk reliabilitas dilihat dari nilai *cronbach alpha* yaitu pernyataan dapat dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach alpha* > 0.6 [20]. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yaitu :

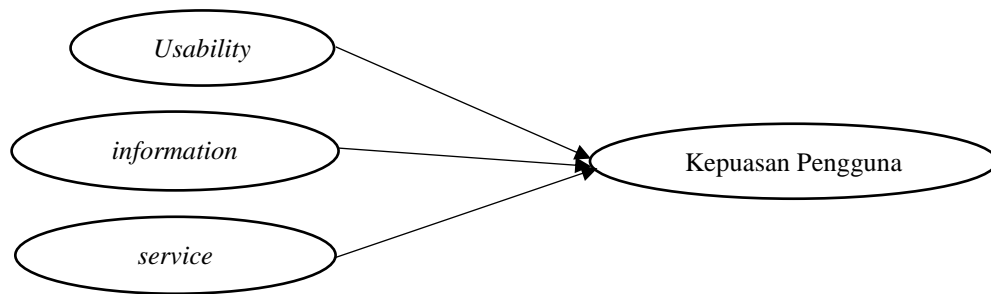
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Overall		
	Cronbach's Alpha	Tabel-r	N of Items
Usability	0.628	0.240	3
Information Quality	0.628	0.240	3
Service Interaction	0.628	0.240	3
Kepuasan Pengguna	0.628	0.240	3
Total			12

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil uji reliabilitas dari nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 yaitu sebesar 0.628 untuk semua variabel dan jika dilihat dari nilai r-tabel < *Cronbach's Alpha* yaitu 0.240. Hasil tersebut menjelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction* dan kepuasan pengguna dinyatakan *reliable* dan dapat dilanjutkan pengujian lainnya.

3.4 Uji Regresi Linier

Uji regresi linier adalah uji untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat ([18]. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami suatu kenaikan atau penurunan [14]. Uji hipotesis menjadi langkah untuk mengetahui hal tersebut berdasarkan hasil dari uji T (uji Signifikansi Parsial), uji Signifikansi Simultan (Uji f) dan uji R2 (Koefisiensi Determinasi).



Gambar 2. Model Penelitian [21]

a. Uji T (Coefficients)

Hasil uji *coefficients* yaitu uji T dilakukan untuk melihat adanya pengaruh variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,588	3,077		3,116	0,003
	X1_TOTAL	-0,009	0,134	-0,009	-0,071	0,944
	X2_TOTAL	0,063	0,123	0,068	0,516	0,608
	X3_TOTAL	-0,036	0,123	-0,037	-0,294	0,770

Tabel dari hasil uji T diatas menunjukkan bahwa nilai *constant* yaitu $a = 9,588$ adalah konstanta dengan arti bahwa apabila variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction* sama dengan nol, maka kepuasan pengguna bernilai sebesar 1,208. Pernyataan tersebut dilihat dari persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 9.588 + -0.009 X1 + 0.063 X2 + -0.036 X3$$

Keterangan:

X1 = *Usability*

X2 = *Information Quality*

X3 = *Service Interaction*

1. Uji hipotesis pertama (H1)

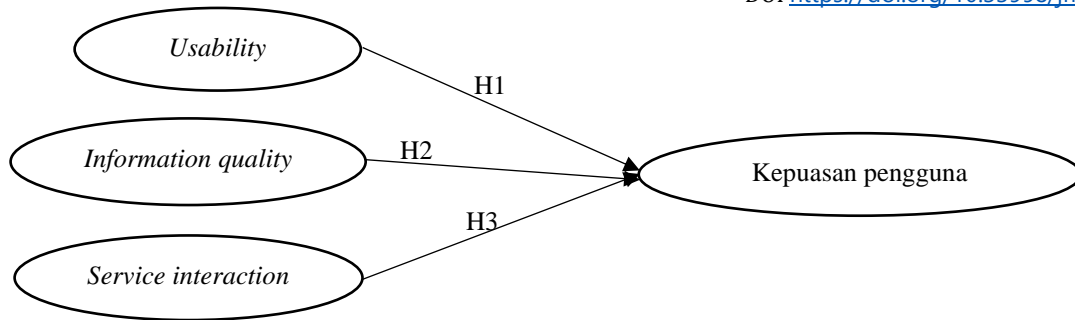
Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa untuk pengaruh *Usability* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai sebesar $t\text{-hitung} -0.944 < t\text{-tabel} 1.669$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna.

2. Uji hipotesis kedua (H2)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa untuk pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai sebesar $t\text{-hitung} 0.516 < t\text{-tabel} 1.669$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Information Quality* Kepuasan Pengguna

3. Uji hipotesis ketiga (H3)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa untuk pengaruh *Service Interaction* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai sebesar $t\text{-hitung} -0.294 < t\text{-tabel} 1.669$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Information Quality* Kepuasan Pengguna.



Gambar 3. Uji Hipotesis

b. Uji F

Berikut hasil pengujian dari nilai F yang telah didapat dari pengolahan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	0,482	3	0,161	0,115	.951 ^b
Residual	88,025	63	1,397		
Total	88,507	66			

Berdasarkan output tabel hasil uji F di atas dapat diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk pengaruh *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* secara simultan terhadap *Kepuasan Pengguna* adalah sebesar $0.951 > 0.05$ dan nilai F hitung $0.115 > F$ tabel yaitu 2.751, yang mana hal ini memiliki arti bahwa H4 ditolak dan tidak terdapat pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y.

c. Uji R2 (Koefisien Determinasi)

R2 atau *R Square* digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan atau bersama-sama.

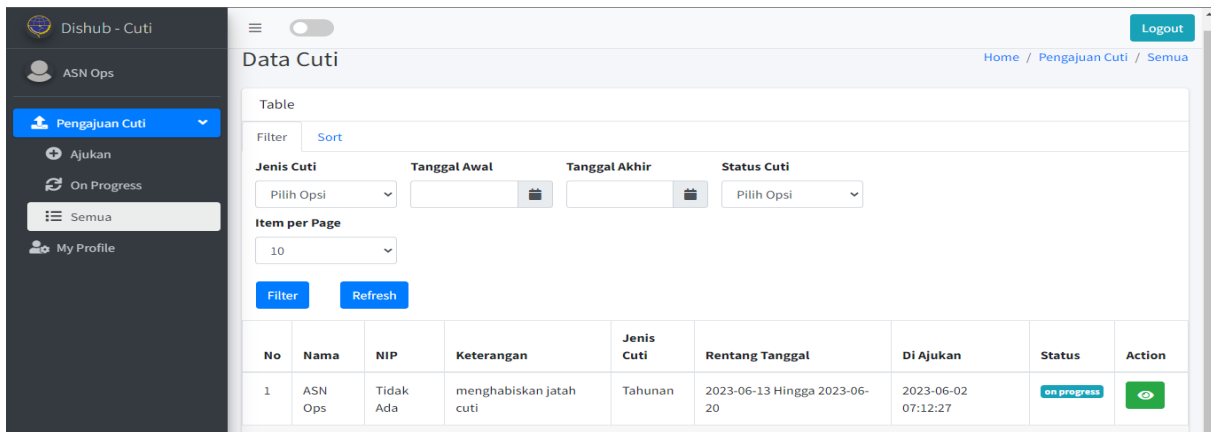
Tabel 8. Hasil Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	0.74 ^a	0.005	-0.042	1.182

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R-Square adalah sebesar 0.005, hal ini menunjukkan arti bahwa pengaruh dari variabel X1, X2, X3 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 0.5%.

3.5 Implementasi SI Pelayanan Cuti Online DISHUB Kota Jambi

Sistem informasi pelayanan cuti online (SIMPEL-COI) berbasis *website* yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi dapat diakses melalui sebuah *link* namun untuk *login* harus memiliki akun dan terdaftar di instansi tersebut. Adapun contoh yang dapat dilihat langsung sebagai berikut :



Gambar 4. Tampilan Halaman Pengajuan Cuti untuk Pegawai

4. KESIMPULAN

Setelah melalui proses pengujian pada Sistem Informasi Pelayanan Cuti *Online* (SIMPEL-COI) DISHUB Kota Jambi dengan Metode Webqual 4.0 dapat dinyatakan bahwa hasil pengukuran kualitas variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction* tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan penggunaannya. Hal tersebut dibuktikan pada uji t bahwa tidak satupun variabel penelitian yang memiliki nilai signifikan karena nilai T hitung < 1.669. Untuk uji F ditemukan hasil nilai signifikan sebesar $0.951 > 0.05$ dan nilai F hitung $0.115 > 2.751$, yang mana hal ini memiliki arti bahwa ditolak dan tidak terdapat pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y Meskipun dilihat dengan hasil R *square*nya hanya 0.05% sehingga hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk peningkatan sehingga nantinya akan mempengaruhi kepuasan terhadap pengguna. Hasil penelitian yang diperoleh tidak menunjukkan hasil yang signifikan, maka artinya data yang dikumpulkan tidak berhasil membuktikan keterkaitan antara X dan Y, dan bukan berarti X tidak berpengaruh terhadap Y, melainkan data sampel tidak berhasil membuktikan hubungan tersebut. Hasil penelitian ini dapat di jadikan acuan untuk pihak DISHUB agar kedepannya dapat lebih mengsosialisasikan penggunaan sistem pelayanan cuti *online* kepada para pegawai dan penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode pengujian yang berbeda ataupun metode yang sama dengan menambah jumlah sampel sebanyak mungkin.

REFERENCES

- [1] "Dinas Perhubungan Kota Jambi. Diakses pada 06 Mei 2023. <http://dishub.jambikota.go.id/>."
- [2] E. Hamzah, A. Sunoto, and A. Almustaqim, "Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Cuti Online Pada Dinas Perhubungan Kota Jambi," *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 1, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms>
- [3] R. A. Nugraha, D. Andriyanto, D. Riana, and S. N. Khasanah, "Analysis of Factors Affecting Quality of corona.jatengprov.go.id Website towards User Satisfaction using Webqual 4.0 Method," in *Journal of Physics: Conference Series*, IOP Publishing Ltd, Nov. 2020. doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012066.
- [4] B. A. Rejeki Tulodo and A. Solichin, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, vol. 10, no. 1, 2019.
- [5] M. C. Ngulum and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Journal of Informatics and Computer Science*, vol. 02, 2020.
- [6] A. Novitasari and T. Sutabri, "Analisis Kualitas Layanan Website BKPSDM Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual," *Received: 14-12-2022| Accepted: 17-04-2023| Published: 06-05-2023* *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 88–94, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.129.
- [7] Y. Suharto and E. Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, [Online]. Available: <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- [8] A. Sudradjat, Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS*, vol. 5, no. 1, 2020.
- [9] K. R. Prasianto and K. D. Hartomo, "Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, vol. 6, no. 1, p. 1, Jan. 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3286.
- [10] I. Habiba and G. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Paradigma*, vol. 24, no. 1, pp. 29–36, Mar. 2022, doi: 10.31294/paradigma.v24i1.963.
- [11] F. Alfian and T. Sutabri, "ENGUKURAN MUTU LAYANAN WEBSITE PENDAFTARAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU PADA UNIVERSITAS BATURAJA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.125.
- [12] G. Wijonarko and A. Wirapraja, "Analisis Kualitas Aplikasi OrangeHRM Menggunakan WebQual 4.0 Dalam Mempengaruhi Kepuasan Karyawan dan Produktivitas Kerja," *Jurnal TEKNIKA*, vol. 10, no. 2, pp. 146–151, Jul. 2021, doi: 10.34148/teknika.v10i2.381.

- [13] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, vol. 5, no. 1, p. 23, Apr. 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [14] M. K. Aji Utomo and J. J. C. Tambotoh, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Riset Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 2407–389, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i1.5814.
- [15] P. A. Quiroz and T. Sutabri, "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN WEBSITE E-LEARNING UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG," *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, vol. 1, no. 2, pp. 100–108, 2023.
- [16] A. Ikhsawiyanthi, S. H. Wijoyo, and Y. T. Mursityo, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE HSP ACADEMY (PT. HANOSEN PRATAMA) MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 10, no. 1, pp. 21–28, 2023, doi: 10.25126/jtiik.2023104858.
- [17] Ovan and A. Saputra, *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, Pertama. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020.
- [18] B. darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2*. Guepedia, 2021.
- [19] A. Mustopa, S. Agustiani, S. Khotimatul Wildah, and Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, vol. 18, no. 1, 2020, doi: 10.31294/jp.v17i2.
- [20] I. Salamah, Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, "EVALUASI PENGUKURAN WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM POLSRI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0," *Jurnal DIGIT*, vol. 10, no. 1, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: <http://lms.polsri.ac.id/login/index.php>.
- [21] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.