

IMPLEMENTASI METODE *WEBQUAL* 4.0 DALAM MENGANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SITUS JAKEVO

Fahmi Khairi¹, Syahriani², Luthfi Indriyani³

¹ Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

² Informatika, Universitas Nusa Mandiri

Jl. Jatiwaringin Raya No. 02 Cipinang Melayu, Jakarta

³ Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98 Senen, Jakarta

syahriani.yii@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

Intansi Pemerintah Kota Jakarta menganggap kepuasan pelanggan sebagai indikator penting. Salah satunya adalah website JakeEVO yang tak luput dari perhatian Pemerintah Kota Jakarta, agar mendapatkan kepuasan yang lebih tinggi dari masyarakat. Namun, hingga saat ini JakeEVO belum mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap website yang dimilikinya. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas situs web dapat memberikan kepuasan terhadap pemakai layanannya. Pada penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0 dengan memakai 4 aspek dasar yaitu kualitas penggunaan suatu situs website, kualitas interaksi, dan kualitas informasi pada sebuah website. Terdapat tiga variabel utama yang digunakan, yaitu Usability (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction (X3). Pengumpulan data dilakukan melalui survei online terhadap staf dan warga yang tinggal di Kecamatan Wijaya Kusuma. Para responden wajib menanggapi sekelompok pertanyaan dasar yang berjumlah 16. Kemudian, data survei akan dianalisis menggunakan metode *Webqual* 4.0 melalui aplikasi perhitungan SPSS. Dalam penelitian ini, dilakukan pengukuran uji validitas dan reliabilitas serta pengujian regresi linier berganda seperti uji F dan T. Hasil Secara keseluruhan dari penelitian ini, dimana penilaian R² menunjukkan bahwa sebesar 50% kepuasan pengguna dapat diatribusikan pada kualitas website JAKEVO. Keunggulan Efektivitas memberikan kontribusi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,074, menurut data yang diberikan pada tabel koefisien regresi. Kualitas Informasi dan Interaksi layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun tidak signifikan dengan nilai sebesar 0,119 dan -0,002 berdasarkan tabel koefisien regresi. Hal ini mungkin terjadi karena pengguna merasa bahwa interaksi layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan atau hanya digunakan sesekali oleh pengunjung.

Kata kunci : Aplikasi Jakevo, SPSS, *Webqual* 4.0

1. PENDAHULUAN

Pemerintah bertujuan menciptakan layanan masyarakat yang kreatif, efektif dan efisien melalui pendayagunaan teknologi informasi yang melesat cepat. Dalam upaya ini, pemerintah menggunakan sistem informasi yang mencakup berbagai aktifitas terkait dalam pelayanan publik seperti pengolahan data, pengelolaan informasi dan sistem manajemen. Kini, kemajuan teknologi informasi diharapkan bisa mengatasi beragam masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selama ini diterapkan secara manual[1][2].

Aplikasi JakeEVO (Jakarta Evolution) telah dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta selama beberapa tahun. JakeEVO berupaya mengefektifkan dan mempercepat proses pengurusan izin dan hak non izin. Hadirnya aplikasi ini dapat diakses melalui *smartphone* pribadi. Masyarakat kini dapat mengajukan permohonan izin dan non-izin secara *online*, sehingga memberikan cara yang lebih nyaman untuk mengakses layanan[2][3].

Aplikasi ini tidak hanya memberikan kemudahan dalam memfasilitasi pengelolaan izin dan hak non izin tetapi juga terdapat beberapa polemik yang harus dibenahi. Ketidaksihinggaan untuk mematuhi peraturan

hukum dan tidak adanya langkah-langkah transisi untuk pengembangan dan penerapannya[4]. Masyarakat menghadapi kesulitan dalam memahami isi media yang ditampilkan pemerintah lewat media elektronik, dapat menyebabkan kesalahpahaman antara harapan publik dan apa yang sebenarnya diinformasikan[1]. Bulan Juli 2021, terjadi polemik pada JakeEVO yang bertugas memproses Surat Tanda Registrasi Pegawai (STRP). Selain itu, halaman izin SIKM bermasalah dan aplikasi JakeEVO belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan permohonan Surat Izin Keluar Masuk (SIKM) Hal ini menyebabkan pengajuan SIKM dialihkan melalui email untuk penyelesaian online[2].

Dari beberapa uraian mengenai polemik yang terjadi pada aplikasi JakeEVO, maka penelitian ini mencoba untuk mengangkat tema tentang kualitas layanan pada aplikasi JakeEVO. Penelitian ini tak luput pula dibantu oleh pihak pegawai Kelurahan Wijaya Kusuma Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat. Untuk proses pengolahan data yang didapat menggunakan metode *webqual* 4.0.

Evaluasi kualitas sebuah *website* telah mengalami perkembangan yang signifikan dan mencapai tingkat yang sangat krusial. Ada banyak metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas

sebuah *website*, termasuk metode *webqual 4.0* yang telah diteliti oleh Wanada, Irawan, dan Faqih. Dalam riset yang dilakukan di situs web SMAN 5 Kota Cirebon, aspek yang termasuk dalam penelitian ini adalah kegunaannya, mutu informasi, mutu layanan interaksi dan mutu antarmuka pengunjung. Setelah dilakukan pengujian *chi-square*, kemudian dilakukan evaluasi terhadap pengaruh aspek-aspek tersebut. Hasilnya menghasilkan nilai *chi-square* sebesar 30,19 dengan derajat kebebasan sebesar 15,07. Dalam penelitian ini ditemukan adanya korelasi positif antara tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* dengan kualitas layanan informasi dan komunikasi. Berdasarkan riset yang dilakukan, skor terendah diperoleh pada aspek kualitas antarmuka pengunjung. Karena alasan tersebut, hal ini bisa dijadikan sebagai panduan untuk meningkatkan penampilan situs web SMAN 5 Kota Cirebon[5].

Athallah, Rianto, dan Mohamed menggunakan metode evaluasi heuristik dan analisis kinerja kritis (Imporance Performance Analysis(IPA)) untuk menganalisis *website Superinformatika Universitas Siliwangi*. Pendekatan ini menilai efektivitas desain antarmuka pengguna situs web dengan memeriksa validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis dimanfaatkan guna mengevaluasi tingkat kepuasan dari segi desain. Tingkat konsistensi responden diketahui menunjukkan konsistensi yang tinggi. Hasil skor 104,2% memiliki perspektif "konsistensi penulisan", sementara 89,88% memiliki opsi "proses umpan balik di situs web tidak memakan waktu lama", menjadikannya salah satu persentase terendah[6].

Selain itu, Fitri, Suprpti, dan Basysyar menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengevaluasi mutu situs PUSKESMAS Sidamulya dan menggunakannya sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data dari responden yang pernah menggunakan situs ini sebagai sampel penelitian. Dalam survei yang dilakukan, terdapat 9 pertanyaan yang diajukan. Kemudian peneliti menggunakan beberapa tahapan. Pertama, merancang dan membangun. Lalu melakukan pengujian dan menganalisis menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Berikut adalah hasil pengolahan penghitungan dengan menggunakan metode SUS menunjukkan bahwa tingkat kegunaan situs ini dianggap dapat diterima dan meyakinkan bagi pengunjung untuk menggunakannya serta dapat membantu pihak terkait dalam memudahkan tugas-tugas mereka dengan persentase 82,8%. [7].

Sejumlah penelitian sebelumnya mengenai mutu situs web sering kali menggunakan berbagai pendekatan. Setiap metode memiliki karakteristiknya masing-masing. Metode Pengukuran Kualitas Website 4.0 yang dikenal dengan *webqual 4.0* merupakan metode untuk mengevaluasi mutu suatu *website* berdasarkan perspektif pengguna akhir. Selain itu, *System Usability Scale (SUS)* [8] adalah metode

pengukuran antarmuka yang melibatkan pemakai akhir secara langsung. Metode ini lebih mengutamakan perspektif pengguna akhir dan menghasilkan estimasi yang akurat terkait kondisi sebenarnya dari sistem yang sedang diuji. Selain itu, seringkali *Impance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengungkapkan atribut atau fungsi suatu sistem atau layanan elektronik yang potensial untuk ditingkatkan kinerjanya dan manfaatnya [8].

Ulasan diatas memberikan gambaran untuk pengambilan metode yang tepat dalam penelitian kali ini, dimana penelitian ini mengambil metode *Webqual 4.0* yang memang lebih difokuskan pada mutu *website*. Metode ini mengambil pendekatan yang lebih holistik untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas situs web dan pengalaman pengguna serta mencari elemen yang perlu diperbaiki[9][10] serta sebagai bahan evaluasi dari kualitas layanan suatu *website*[11]. *WebQual 4.0* mencakup beberapa aspek yaitu *usability, information quality* dan *services interaction* [9][12][13][14][15][16][17].

Dalam penelitian ini, nanti akan disebarakan kuesioner kepada pegawai kelurahan Wijaya Kusuma Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat dan masyarakat umum yang pernah menggunakan aplikasi *JakeEVO* melalui via onlie. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan penggunaan pengukuran dengan skala Likert. Skala Likert merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat keyakinan, pandangan, dan persepsi individu[16]. Skala likert terbagi dua bentuk pernyataan, baik positif maupun negatif. Pernyataan positif dikategorikan berdasarkan tingkat persetujuan yang ditunjukkan oleh skor, yaitu sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), ragu-ragu (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1)[18][16][19][20][21]. Kemudian data tersebut diolah menggunakan metode *webQual 4.0* dengan menggunakan analisis statistik deskriptif melalui bantuan program SPSS.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Aplikasi JakeEVO

Aplikasi *JakeEVO* dirancang untuk mengefektifkan dan mempercepat proses perizinan dan nonperizinan. Akses terhadap aplikasi ini tersedia pada *smartphone* pribadi. Dimungkinkan untuk mendapatkan layanan berlisensi dan non-lisensi secara online dengan bantuan aplikasi ini[1][2].

Penduduk Jakarta memanfaatkan *JAKEVO* sebagai sarana untuk melaksanakan tugas administratif dan birokrasinya. Digitalisasi ini dapat meminimalisir aktivitas perantara dan eksploitasi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam memperlaju proses penanganan dokumen[1].

Untuk memperoleh izin di situs *JakeEVO*, terdapat setidaknya tiga level yang harus dijalani. Pertama, Anda harus memulai dengan membuat akun terlebih dahulu. Selanjutnya, perlu mengunggah file atau dokumen yang diperlukan. Kemudian, unggah

dokumen ke platform JakeEVO sambil menambahkan detail lokasi. Dengan demikian, penduduk tidak perlu lagi mengunjungi kantor pemerintahan dan kita dapat melakukan pemantauan dari komputer ataupun laptop ataupun *smartphone*[2].

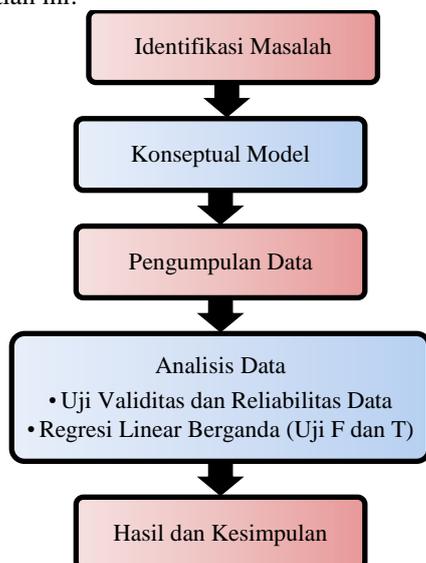
2.2. Metode Webqual

Webqual merupakan metode atau teknik untuk mengukur kualitas berdasarkan persepsi pengguna terhadap suatu situs aplikasi. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* [22] yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas jasa. *Webqual* telah mengalami perkembangan sejak tahun 1998 dengan melalui beberapa versi, mulai dari 1.0 hingga 4.0. Selama perjalanan tersebut, beberapa pertanyaan dalam *Webqual* telah mengalami perubahan. *Webqual* 4.0 merupakan suatu metode pengukuran yang dimanfaatkan dalam mengevaluasi mutu suatu situs web berdasarkan penggunaan instrumen-instrumen penelitian yang terkait dengan faktor-faktor seperti kualitas pengguna, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan[15][5].

Dalam penelitian ini, digunakan pengujian validitas dan reliabilitas sebagai sarana untuk menguji kebenaran dan kestabilan hasil analisis. Bagaimana pengaruh faktor-faktor terkait pada kepuasan pengguna dapat mencerminkan kualitas dari sebuah situs web. Hipotesis 1 menyatakan bahwa tingkat kemudahan penggunaan sangat mempengaruhi variabel yang sedang diteliti. Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi variabel dependen tersebut. Terdapat hubungan yang kuat antara variabel dependen dan kualitas layanan berdasarkan hipotesis tersebut. Selanjutnya, Rumus Slovin digunakan untuk mengestimasi ukuran sampel untuk populasi yang telah diketahui.

3. METODE PENELITIAN

Berikut penjelasan mengenai digarapnya tema penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

3.1. Identifikasi Masalah

Pada tahap awal ini, dilakukan upaya untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menjadi alasan dilakukannya penelitian ini. Adapun beberapa hambatan yang muncul saat menggunakan aplikasi JAKEVO adalah bahwa fitur chatbox tidak cukup responsif dalam menanggapi pertanyaan pengunjung situs. Selain itu, aplikasi ini juga pernah mengalami kesulitan dalam penggunaannya selama beberapa hari karena terbebani oleh banyaknya permintaan dokumen dari masyarakat untuk mengurus perizinan dan non-perizinan. Pada aplikasi ini, juga terdapat kesulitan yang ditemui di mana sebagian masyarakat masih kurang memahami mengenai aplikasi JAKEVO dan prosedur pengajuan izin, baik yang berkaitan dengan izin maupun yang tidak berkaitan dengan izin.

3.2. Konseptual Model

Ada tiga dimensi yang digunakan untuk menggambarkan kualitas situs web, yaitu: 1) kualitas kegunaan (*usability quality*), yang mengukur kemudahan pembelajaran, pemahaman, atau penggunaan situs *web*. 2) kualitas informasi (*information quality*) diaplikasikan ini didasarkan pada tingkat keakuratan, kepercayaan, dan kekinian data yang disajikan. 3) Terakhir, kualitas interaksi (*interaction quality*) sangat penting untuk menjaga rasa aman dalam komunikasi, meningkatkan kemampuan komunikasi, menciptakan privasi yang lebih tinggi, memastikan transmisi informasi, dan mengembangkan aplikasi komunikasi unik dengan JAKEVO..

3.3. Pengumpulan Data

Pada langkah ini, berbagai teknik pengumpulan data digunakan, seperti menggunakan 1) literatur pustaka untuk mencari data dan informasi dalam bentuk cetak, digital dan sumber lainnya guna mendukung kesuksesan penelitian ini. 2) Metode kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada partisipan yang berisi beberapa pertanyaan. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara *online* dengan menyebarkan tautan survei melalui *platform* media sosial. Adapun responden yang melakukan pengisian kuesioner berjumlah 72 orang dengan 16 pertanyaan yang wajib diisikan. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengumpulkan informasi dari individu yang pernah mengakses layanan JAKEVO melalui situs *web* mereka (staff kelurahan Wijaya Kusuma dan penduduk sekitar yang pernah menggunakan aplikasi JAKEVO). Waktu yang diberikan untuk pengumpulan data melalui kuesioner ini adalah sekitar 3 minggu.

3.4. Analisis Data

Langkah berikutnya adalah menggunakan SPSS 26 untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dan melakukan perhitungan dari pengolahan data tersebut. Dalam langkah ini, dilakukan analisis untuk menguji validitas, reliabilitas, dan melakukan analisis

regresi linear berganda. Pada uji Validitas menggunakan software SPSS. Untuk nilai derajat kebebasan (df) yang sama dengan n-2, di mana n merupakan jumlah sampel, dan dengan menggunakan nilai alpha sebesar 0,05, kita dapat membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Pentingnya melakukan uji signifikansi juga dievaluasi. Untuk uji reliabilitas, evaluasi apakah nilai r hitung lebih besar dari tingkat signifikansi 5% dari nilai tabel.

3.5. Hasil dan Kesimpulan

Langkah terakhir ini merupakan langkah untuk menarik kesimpulan secara komprehensif dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kedepannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Proses uji validitas digunakan untuk mengevaluasi keandalan suatu instrumen. Maksudnya adalah untuk menilai sejauh mana keefektifan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian tersebut. Didalam melakukan pengujian validitas ada beberapa variabel yang diujikan yaitu variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi (X3) dan kepuasan pemakai (Y) yang keduanya dinilai melalui proses analisis *product moment* atau *pearson*, adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur hubungan *linier* antara dua variabel. Tindakan ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Untuk (df) = n-2, yaitu n adalah jumlah sampel, nilai alpha adalah 0,05, nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Uji signifikansi juga dilakukan.

4.2. Kualitas Kegunaan (X1)

Untuk memeriksa esensi dari sebuah alat, dilakukan pengujian validitas. Uji validitas ini bertujuan untuk mengukur keakuratan uji menggunakan tabel batas r, uji dua sisi, dan tingkat signifikansi 0,05. Begitulah, apabila nilai r hitung lebih tinggi dari nilai r tabel, serta terdapat populasi sebesar 72 dan derajat kebebasan sebesar 70, maka nilai r tabelnya adalah 0,231. Jika nilai korelasi suatu item melebihi batasan yang telah ditetapkan, item tersebut dianggap sah; tetapi jika nilainya di bawah batasan tersebut, item tersebut dianggap tidak sah.

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Kegunaan (X1)

Variable	R Tabel	R Hitung	Sig (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,231	0,863	0.00	Valid
X1.2	0,231	0,864	0.00	Valid
X1.3	0,231	0,82	0.00	Valid
X1.4	0,231	0,779	0.00	Valid
X1.5	0,231	0,741	0.00	Valid

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Berdasarkan tabel 1 yang terlampir, diperoleh kesimpulan dari hasil korelasi data bahwa setiap baris dalam kolom Total_X1 memiliki nilai korelasi X1.1

sebesar 0,863. Koefisien korelasi yang tercatat lebih tinggi dari nilai kritis di tabel, yaitu 0.231, mengindikasikan bahwa semua variabel pertanyaan kualitas kegunaan X1 yang ada dipertimbangkan valid karena angka korelasi (r) yang didapat sebesar 0.863 lebih besar daripada nilai kritis (r tabel).

4.3. Kualitas Informasi (X2)

Uji Validitas digunakan untuk mengevaluasi mutu dari suatu instrumen. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas alat yang akan digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam menguji validitas, metode analisis *product moment*/Pearson digunakan untuk mengevaluasi variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3) dan kepuasan pengguna (Y). Proses ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Dalam mengevaluasi derajat kebebasan (df) = n-2, dengan n yang merupakan jumlah sampel dan menggunakan nilai alpha sebesar 0,05, dilakukan perbandingan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel. Dalam melaksanakan penelitian, juga dilakukan pengujian signifikansi.

Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Variable	R Tabel	R Hitung	Sig (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0,231	0,766	0.00	Valid
X2.2	0,231	0,771	0.00	Valid
X2.3	0,231	0,844	0.00	Valid
X2.4	0,231	0,874	0.00	Valid
X2.5	0,231	0,775	0.00	Valid

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Dalam tabel 2 terlihat bahwa data korelasi menunjukkan bahwa setiap baris korelasi *Pearson* antara kolom Total_X2 dan X2.1 memiliki nilai 0,766. Angka koefisien korelasi tersebut melebihi nilai r tabel yang memiliki angka 0.231. Hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel pertanyaan kualitas informasi X2 yang ada dianggap valid karena nilai r lebih besar dari r tabel, yaitu 0.766.

4.4. Interaksi Layanan (X3)

Uji Validitas digunakan untuk mengevaluasi kemampuan instrumen. Maksudnya ialah untuk mengukur sejauh mana efektivitas perangkat yang akan digunakan dalam studi tersebut. Analisis *product moment*/Pearson digunakan untuk mengevaluasi variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3) dan kepuasan pengguna (Y) dalam hal validitas. Ini dilaksanakan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Dalam menghitung nilai r pada derajat kebebasan (df) = n-2, dengan n sebagai jumlah sampel dan alpha sebesar 0,05, dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel. Pengecekan signifikan juga dilakukan.

Tabel 3. Uji Validitas Interksi Layanan (X3)

Variable	R Tabel	R Hitung	Sig (2-tailed)	Keterangan
X3.1	0,231	0,797	0.00	Valid
X3.2	0,231	0,816	0.00	Valid
X3.3	0,231	0,469	0.00	Valid
X3.4	0,231	0,781	0.00	Valid
X3.5	0,231	0,798	0.00	Valid

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Berdasarkan data korelasi yang terdapat pada tabel 3 di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap nilai korelasi X3.1 pada kolom Total_X3 memiliki nilai korelasi sebesar 0,797. Koefisien korelasi di atas nilai r tabel, yang memiliki nilai 0,231, mengindikasikan kevalidan semua variabel pertanyaan kualitas interaksi X3 yang tersedia. Angka r, yaitu 0,797, lebih besar dari r tabel tersebut, sehingga variabel-variabel tersebut dapat dianggap valid.

4.5. Uji Realibilitas

Untuk menguji reliabilitas penilaian, perlu memastikan bahwa nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r yang tercantum dalam tabel dengan tingkat signifikansi lebih dari 5%. Pasti dapat diandalkan dalam hal ini (terpercaya). Sebaliknya, alat ukur dianggap tidak dapat dipercaya jika nilai r yang dihitung lebih rendah daripada nilai r yang tercantum dalam tabel dengan tingkat signifikansi kurang dari 5%.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.924	16

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Uji reliabilitas dilakukan setelah proses validasi langka selesai. Uji reliabilitas akan diproses dengan menerapkan metode statistik cronbach's alpha (α) dengan kriteria bahwa variabel yang sedang diteliti dianggap reliabel apabila nilai cronbach's alpha (α) melebihi 0.6. Pada hasil awal yang terlihat pada tabel 4, ditemukan bahwa terdapat 72 data yang valid.

Tabel 5. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	58.99	81.789	0.651	0.919
X1.2	59.00	82.479	0.623	0.920
X1.3	59.13	81.942	0.673	0.918
X1.4	59.33	80.563	0.638	0.920
X1.5	59.00	3.155	0.523	0.923
X2.1	59.08	83.289	0.649	0.919
X2.2	53.13	82.364	0.630	0.920
X2.3	59.17	80.620	0.757	0.916
X2.4	59.19	79.539	0.743	0.916
X2.5	59.19	82.581	0.723	0.918
X3.1	59.28	79.978	0.766	0.916
X3.2	59.06	82.532	0.727	0.917
X3.3	59.86	91.107	0.049	0.937
X3.4	59.25	81.561	0.705	0.918
X3.5	59.17	81.042	0.744	0.917
Y1	59.06	81.546	0.695	0.918

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Kemudian, hasil kedua yang ditunjukkan pada tabel 5 adalah hasil dari tes keandalan yang menunjukkan Koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,924 dengan total 16 item kuesioner. Survei dari X dan Y dapat diandalkan atau koheren untuk digunakan dalam penelitian ini, karena koefisien di atas 0,6.

4.6. Regresi Linear Berganda

Terdapat dua bentuk pengujian hipotesis yang digunakan dalam pengujian regresi linier berganda. Bentuk pertama adalah uji F yang juga dikenal sebagai uji simultan, sedangkan bentuk kedua adalah uji T yang juga disebut sebagai uji parsial. Analisis hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda, dengan pengujian menggunakan uji t dan uji f, serta dengan mempertimbangkan nilai koefisien determinasi.

4.7. Uji F (Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel independen/X memberikan pengaruh secara bersamaan atau secara keseluruhan terhadap variabel dependen/Y. Proses ini dilaksanakan dengan mempertimbangkan perbandingan antara nilai F yang dihasilkan dengan nilai signifikansi dan nilai F yang tercantum dalam tabel. Inilah apa yang terjadi akibatnya. Untuk menghitung nilai tabel f, kita dapat menggunakan rumus FINV dalam program komputer atau kalkulator. Sebagai contoh, kita akan menghitung nilai f tabel dengan tingkat signifikansi 0,05, derajat kebebasan numerator 3, dan derajat kebebasan denominator 68. Hasilnya adalah 2.73.

Tabel 6. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.550	3	8.850	23.055	.000 ^b
	Residual	26.103	68	0.384		
	Total	52.653	71			
a. Dependent variable: Total Y1						
b. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1, TOTAL X2						

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Dapat disimpulkan bahwa variabel utilitas (X1), keakuratan informasi (X2), dan kualitas komunikasi (X3) secara kolektif memengaruhi variabel Y. Hal ini dapat disimpulkan dari data tabel f hitung yang menunjukkan angka 23,055 yang melebihi angka 2,73 dan memiliki nilai signifikansi yang lebih rendah dari angka α 0,000 < 0,05.

4.8. Uji T (Uji Parsial)

Pengujian t digunakan untuk memeriksa apakah terdapat hubungan parsial antara variabel bebas dan

variabel terikat. Hal ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel serta nilai signifikansi yang terkait. Nilai estimasi t dikonfirmasi sebagai signifikan dan memiliki kecenderungan positif. Uji t selanjutnya melibatkan penggunaan nilai t tabel. Dalam hal ini, nilai t tabel yang akan digunakan adalah TINV (0,05;68), yang menghasilkan nilai sebesar 1,99456.

Tabel 7. Hasil Uji T

Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.243	.489		.496	.621
	Total X1	.074	0.25	.320	2.944	.004
	Total X2	.119	.040	.470	2.931	.005
	Total X3	-.002	.041	-.006	-.037	.970

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Dari ilustrasi yang ditampilkan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa nilai X1 sebesar 2.944 lebih besar dari nilai 1.99456, dan nilai signifikansi sebesar 0.287 lebih besar dari batas 0.05 yang menunjukkan adanya pengaruh. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat tingkat kepuasan pada variabel kualitas kegunaan (X1). Berdasarkan analisis yang dilakukan, didapatkan X2 sebesar 2.931 yang lebih besar daripada 1.99456. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0.335 yang juga lebih besar daripada 0.05 yang sudah ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pada variabel kualitas informasi (X2). Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel dependen (Y).

4.9. Koefisien Determinasi

Digunakan koefisien determinasi dari variabel X terhadap variabel Y untuk mengukur persentase pengaruh stimulan X terhadap Y. Dibawah ini terdapat sebuah tabel yang menggambarkan hasil dari analisis koefisien determinasi yang telah dilakukan menggunakan SPSS 26.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.710 ^a	.504	.482	.620
a. Predictors: (Constant), Total X3, Total X1, Total X2				

Sumber: Penelitian Mandiri (2024)

Dari data yang disajikan, kita dapat menyimpulkan bahwa R square 0.482 diperoleh dari mengalikan koefisien korelasi sebesar 0.710 dengan dirinya sendiri, yaitu $0.710 \times 0.710 = 0,5041$ atau 50%. Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan (X1), kualitas interaksi (X3), dan kualitas informasi (X2) dapat dianggap sebagai satu kesatuan. Dalam teks ini, faktor pertama memiliki pengaruh sebanyak setengah dari pengaruh faktor lainnya terhadap variabel Y, yaitu sebesar 50%. Sementara itu, faktor lainnya memiliki pengaruh yang sama, yaitu 50%.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut hasil penelitian terhadap kepuasan pengguna pada website JAKEVO, dilakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0, ditemukan bahwa studi ini melibatkan 72 responden yang terdiri dari karyawan JAKEVO serta masyarakat setempat. Responden tersebut diminta untuk mengisi kuesioner secara online. Hasil dari analisis uji f mengungkapkan adanya korelasi yang signifikan antara variabel yang bergantung (Y) dan variabel yang bebas (X1, X2, X3). Ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh besar secara keseluruhan terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan responden, ditemukan bahwa 50% pengguna secara keseluruhan merasa puas, dengan menggunakan perhitungan nilai R² sebagai tolak ukur. Ini mencerminkan bahwa mereka masih tidak sepenuhnya setuju atau menganggap bahwa situs web masih belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Angka persentase ini dipaparkan melalui perhitungan nilai r square pada perangkat lunak SPSS versi 26. Dari analisis SPSS 26 dan Microsoft Excel, dapat disimpulkan bahwa website JAKEVO memiliki kelemahan yang signifikan terutama dalam hal interaksi pengguna, sementara ia telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang memadai dalam hal kegunaan dan informasi yang disediakan. Semoga dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengembangan aplikasi JakEvo untuk melakukan pembaharuan aplikasi, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Amanda *Et Al.*, “Efektivitas Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi Pelayanan Perizinan Di Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara) Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Ma,” Vol. 3, No. 6, Pp. 687–699, 2023.
- [2] K. Ramdhany, Leo, Awaludin , Islah, “Penerapan Inovasi Pelayanan Online Melalui Aplikasi Jakevo Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan,” *Semin. Nas. Inst. Stiami*, Pp. 2021–2023, 2023.
- [3] B. A. Diana And R. Aulina, “Analisis Dampak Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Dki Jakarta (Service Poin Pelayanan Perizinan Pasar Rebo),” *Jejaring Adm. Publik*, Vol. 13, No. 1, Pp. 18–34, 2021, Doi: 10.20473/Jap.V13i1.29352.
- [4] S. B. Mulyono, E. O. Hermansyah, R. D. Widijowati, And M. S. Tumanggor, “Pemutakhiran Hukum Perizinan Berusaha Yang Terstruktur Dari Sudut Pandang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta,” *J. Ilmu Hukum, Hum. Dan Polit.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 38–51, 2023, Doi: 10.38035/Jihhp.V3i2.1391.
- [5] G. Wanada, B. Irawan, And A. Faqih, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Sman 5 Kota Cirebon Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 7, No. 5, Pp. 3576–3584, 2024, Doi: 10.36040/Jati.V7i5.7724.
- [6] Z. Fauzi Athallah, Rianto, And M. A. Khairul A, “Analisa Usability Desain User Interface Menggunakan Metode Heuristics Evaluation Dan Important Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Website Super Informatika Universitas Siliwangi),” *J. Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 7, No. 1, Pp. 113–119, 2023.
- [7] A. Fitri, T. Suprapti I, And F. M. Basysyar, “Analisis Usability Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Sidamulya Berbasis Android,” *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 7, No. 2, Pp. 1114–1122, 2023, Doi: 10.36040/Jati.V7i2.6360.
- [8] I. Rusi, “Evaluasi Kebergunaan E-Learning Menggunakan Dimensi Usability Dan Metode Importance Performance Analysis (Ipa),” *Zo. J. Sist. Inf.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 132–143, 2022, Doi: 10.31849/Zn.V4i2.10961.
- [9] R. S. R. Nova Fadhilah Rahmadian, Edy Supriyanto, W. T. Handoko, “Analisis Kualitas Web Koni Kota Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Pap. Knowl. . Towar. A Media Hist. Doc.*, Vol. 7, Pp. 19–24, 2014.
- [10] Kamila, M. Dan, And Hanggara, “Analisis Kualitas Situs Jobseeker Glints Dengan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance-Performance Analysis (Ipa),” Vol. 1, No. 1, 2017.
- [11] M. Feb And R. Setyoroni, “Analisis Kualitas Website Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” Vol. 1, No. 1, P. 7, 2019.
- [12] N. Christine, B. Purnama, And H. Mulyono, “Analisis Kualitas Website Editornews.Id Dengan Metode Webqual 4.0,” *Resolusi Rekayasa Tek. Inform. Dan Inf.*, Vol. 4, No. 3, Pp. 267–274, 2024, [Online]. Available: <https://Djournals.Com/Resolusi>
- [13] M. Dan Karyati, “Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Analisis Kualitas Website Kompasiana.Com Dan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” Vol. 23, Pp. 83–92, 2024.
- [14] I. dan S. Nurlela. "Analisis Kepuasan Pengguna Website Orlansoft Menggunakan Metode Webqual 4.0". *Inti Nusa Mandiri*, vol. 18, no. 2, pp. 176–182, 2024.
- [15] F. Falencia, B. Purnama, And H. Mulyono, “Analisis Kualitas Website Smkn Terhadap Kepuasan Pengguna Tin : Terapan Informatika Nusantara,” Vol. 4, No. 8, Pp. 481–489, 2024, Doi: 10.47065/Tin.V4i8.4718.
- [16] S. Oktaviana R And R. A. Prayudha, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Top Up Voucher Games Online Menggunakan Webqual 4.0,” *Inti Nusa Mandiri*, Vol. 18, No. 2, Pp. 147–156,

- 2024, Doi: 10.33480/Inti.V18i2.5036.
- [17] A. Sutrisno And F. S. Nugraha, “Analisa Kualitas Website Yonyou U8 Pada Pt. Sany Perkasa Jakarta Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Jar. Sist. Inf. Robot.*, Vol. 7, No. 2, Pp. 192–201, 2023, [Online]. Available: [Http://Ojsamik.Amikmitragama.Ac.Id/Index.Php/Js/Article/View/266](http://Ojsamik.Amikmitragama.Ac.Id/Index.Php/Js/Article/View/266)
- [18] A. F. Zulfahri, D. A. Wibowo, And A. Noor, “Penilaian Kepuasan Pengguna Website Shopee Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Sains Dan Teknol.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 46–52, 2024, Doi: 10.47233/Jsit.V4i1.1412.
- [19] R. L. Hasanah And F. Djamal, “Pengaruh Kualitas Aplikasi Digi By Bank Bjb Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jiko (Jurnal Inform. Dan Komputer)*, Vol. 8, No. 1, P. 127, 2024, Doi: 10.26798/Jiko.V8i1.976.
- [20] Bela Damanik, R. A. Putri, And A. M. Harahap, “Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Mengevaluasi Sistem Informasi Akademik Uin Sumatera Utara,” *Jtik (Jurnal Tek. Inform. Kaputama)*, Vol. 8, No. 1, Pp. 15–23, 2024, Doi: 10.59697/Jtik.V8i1.489.
- [21] M. Dan S. Tanriady, “Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Menganalisis Kepuasan Pengguna Website Search Buddy,” No. 01, Pp. 75–85, 2024.
- [22] H. Daniel William Tucunan, T. Ridwan, And A. Voutama, “Analisis Kualitas Layanan Website E-Campus Universitas Singaperbangsa Karawang Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, Vol. 7, No. 2, Pp. 1341–1350, 2023, Doi: 10.36040/Jati.V7i2.7254.