

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini terdiri dari gambaran umum responden, kualitas *website*, kepuasan pengguna, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, pengaruh kualitas *website* (*website quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

#### 4.1 *Website* Bandiklat Prov Jatim

Badan Pendidikan dan Kelembagaan Provinsi Jawa Timur (Bandiklat Prov Jatim) merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi Jawa Timur di bidang pendidikan dan pelatihan bagi aparatur. Dengan berkembangnya teknologi informasi yang mendukung kegiatan dalam menyampaikan informasi. Bandiklat Prov Jatim membuat sebuah situs *website* [www.bandiklat.jatimprov.go.id](http://www.bandiklat.jatimprov.go.id) yang berfungsi untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan dan kelembagaan diklat kepada pegawai negeri sipil (PNS). Dengan adanya *website* tersebut diharapkan dapat membantu pegawai negeri sipil (PNS) selaku konsumen dari Bandiklat Prov Jatim untuk mencari informasi mengenai jadwal kegiatan diklat ataupun informasi kelembagaan dengan mudah dan cepat. Pada tampilan utama *website* Bandiklat Prov Jatim terdapat beberapa fitur yang dapat diakses oleh pengguna *website*. Fitur-fitur tersebut antara lain beranda, informasi profil, berita informasi, informasi agenda, *assessment center* atau pusat pelatihan, PPID atau pelayanan info, evaluasi diklat atau evaluasi *online*, dan kontak. Total pengunjung *website* sampai pada tanggal 08-06-2016 adalah sebanyak 342,974.

Untuk lebih jelasnya, tampilan *website* Bandiklat Prov Jatim dapat dilihat pada Gambar 4.1, 4.2, 4.3, dan 4.4.



Gambar 4.1 *Homepage website* Bandiklat Prov Jatim



Gambar 4.2 *Menu Assessment Center website* Bandiklat Prov Jatim



Gambar 4.3 Menu Agenda Diklat website Bandiklat Prov Jatim



Gambar 4.4 Menu PPID/Pelayanan Informasi website Bandiklat Prov Jatim

## 4.2 Gambaran Umum Responden

Responden pada penelitian ini berasal dari Pegawai Bandiklat Prov Jatim dan pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim. Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 75 orang. Jumlah tersebut sudah termasuk responden dari pegawai Bandiklat Prov Jatim dan responden dari pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim, dengan ketentuan 30 responden pegawai Bandiklat Prov Jatim dan 45 responden dari pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim.

### 4.2.1 Profil Responden *Website* Bandiklat Prov Jatim

#### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden yang didapat dari seluruh jumlah responden (pegawai dan pengguna *website* Bandiklat prov Jatim) dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki dengan jumlah persentase sebesar 66,6% sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-Laki	50	66,6%
Perempuan	25	33,3%
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	

Sumber: Data Primer yang Diolah

#### b. Asal Kota Responden

Hasil pengolahan kuesioner juga didapatkan bahwa data asal kota responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Kota Asal

Kota	Jumlah (orang)	Persentase
Surabaya	23	30,6%
Sidoarjo	5	6,6%
Gresik	5	6,6%

<b>Kota</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase</b>
Lamongan	7	9,3%
Malang	5	6,6%
Pasuruan	3	4%
Bojonegoro	3	4%
Tuban	2	2,6%
Kediri	2	2,6%
Lumajang	0	0%
Blitar	1	1,3%
Madiun	1	1,3%
Mojokerto	4	5,3%
Pacitan	1	1,3%
Bangkalan	1	1,3%
Pamekasan	0	0%
Banyuwangi	1	1,3%
Jember	2	2,6%
Situbondo	0	0%
trenggalek	0	0%
Probolinggo	1	1,3%
tulungagung	1	1,3%
Ngawi	0	0%
Sumenep	1	1,3%
Nganjuk	0	0%
Bondowoso	0	0%
Magetan	1	1,3%
Ponorogo	2	2,6%
Jombang	4	5,3%
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	

Sumber: Data Primer Diolah

c. Tujuan mengunjungi *Website* Bandiklat Prov Jatim

Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar tujuan dari responden yang mengunjungi *website* Bandiklat Prov Jatim adalah untuk melihat berita/jadwal diklat yakni sebesar 53,3%, sedangkan mengisi waktu luang sebesar 13,3%, untuk bekerja sebesar 14,6%, dan tujuan lain – lain sebesar 18,6%.

Tabel 4.3 Tujuan Mengunjungi *Website* Bandiklat Prov Jatim

Tujuan	Jumlah (orang)	Persentase
Melihat berita/jadwal Diklat	40	53,3%
Mengisi Waktu Luang	10	13,3%
Bekerja	11	14,6%
Lain – lain	14	18,6%
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	

Sumber: Data Primer yang Diolah

#### 4.2.2 Profil Responden Pegawai Bandiklat Prov Jatim

##### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden yang didapat dari pegawai Bandiklat Prov Jatim dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki dengan jumlah persentase 70% sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Responden Pegawai Bandiklat Prov Jatim berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-Laki	21	70%
Perempuan	9	30%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	

Sumber: Data Primer yang Diolah

##### b. Asal Kota Responden

Hasil pengolahan kuesioner juga didapatkan bahwa sebagian besar responden dari pegawai Bandiklat Prov Jatim berasal dari dalam kota Surabaya dengan persentasi sebesar 63,3%, sedangkan 13,3% berasal dari kota Sidoarjo, 6,6% dari kota Gresik, 3,3% dari kota Lamongan, 6,6% dari kota Malang, 6,6% dari kota Jombang, dan 3,3% dari kota Mojokerto.

Tabel 4.5 Responden Pegawai Bandiklat Prov Jatim berdasarkan Kota Asal

Kota	Jumlah (orang)	Persentase
Surabaya	19	63,3%
Sidoarjo	4	13,3%
Gresik	2	6,6%

<b>Kota</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase</b>
Lamongan	1	3,3%
Malang	2	6,6%
Jombang	2	6,6%
Mojokerto	1	3,3%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	

Sumber: Data Primer Diolah

c. Tujuan mengunjungi *Website* Bandiklat Prov Jatim

Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar tujuan responden dari pegawai Bandiklat Prov Jatim mengunjungi *website* Bandiklat Prov Jatim adalah untuk melihat berita/jadwal diklat yakni dengan persentasi sebesar 43,3%, sedangkan mengisi waktu luang sebesar 3,3%, bekerja sebesar 20%, dan tujuan lain – lain sebesar 33,3%.

Tabel 4.6 Tujuan Pegawai Bandiklat Prov Jatim Mengunjungi *Website*

<b>Tujuan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase</b>
Melihat berita/jadwal Diklat	13	43,3%
Mengisi Waktu Luang	1	3,3%
Bekerja	6	20%
Lain – Lain	10	33,3%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	

Sumber: Data Primer yang Diolah

#### 4.2.3 Profil Responden Pengguna *Website* Bandiklat Prov Jatim

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden yang didapat dari responden pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Responden dari pengguna *website* berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-Laki	29	64,4%
Perempuan	16	35,5%
<b>Jumlah</b>	<b>45</b>	

Sumber: Data Primer yang Diolah.

b. Asal Kota Responden

Hasil pengolahan kuesioner juga didapatkan bahwa data asal kota responden dari pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Responden dari pengguna *website* berdasarkan Kota Asal

Kota	Jumlah (orang)	Persentase
Surabaya	4	8,8%
Sidoarjo	1	2,2%
Gresik	3	6,6%
Lamongan	6	13,3%
Malang	3	6,6%
Pasuruan	3	6,6%
Bojonegoro	3	6,6%
Tuban	2	4,4%
Kediri	2	4,4%
Lumajang	0	0%
Blitar	1	2,2%
Madiun	1	2,2%
Mojokerto	3	6,6%
Pacitan	1	2,2%
Bangkalan	1	2,2%
Pamekasan	0	0%
Banyuwangi	1	2,2%
Jember	2	4,4%
Situbondo	0	0%
trenggalek	0	0%
Probolinggo	1	2,2%
tulungagung	1	2,2%
Ngawi	0	0%
Sumenep	1	2,2%
Nganjuk	0	0%
Bondowoso	0	0%
Magetan	1	2,2%
Ponorogo	2	4,4%
Jombang	2	4,4%



Kota	Jumlah (orang)	Persentase
Jumlah	45	

Sumber: Data Primer Diolah

c. Tujuan mengunjungi *Website* Bandiklat Prov Jatim

Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar tujuan responden dari pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim mengunjungi *website* Bandiklat Prov Jatim adalah untuk melihat berita/jadwal diklat yakni sebesar 60%, sedangkan mengisi waktu luang sebesar 20%, untuk bekerja sebesar 11,1%, dan tujuan lain-lain sebesar 8,8%.

Tabel 4.9 Tujuan Pengguna Mengunjungi *Website*

Tujuan	Jumlah (orang)	Persentase
Melihat berita/jadwal Diklat	27	60%
Mengisi Waktu Luang	9	20%
Bekerja	5	11,1%
Lain – lain	4	8,8%
<b>Jumlah</b>	<b>45</b>	

Sumber: Data Primer yang Diolah

### 4.3 Uji Validasi dan Reabilitas Kuesioner

Dari data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan uji realibilitas dengan menggunakan program IBM SPSS versi 20. Uji ini dilakukan untuk melihat butir-butir pertanyaan mana yang layak untuk dipergunakan untuk mewakili variabel-variabel bebas dalam penelitian.

#### 4.3.1 Uji Validasi

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing-masing variabel yaitu kualitas penggunaan (*Usability Quality*) (X1), kualitas

informasi (*Information Quality*) (X2), kualitas interaksi (*Interaction Quality*) (X3), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) (Y) dengan menggunakan program SPSS versi 20. Uji validasi berguna untuk mengukur *valid* atau tidaknya butir-butir pernyataan kuesioner yang telah dibuat.

Berdasarkan *output* uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, maka kuesioner dinyatakan *valid*
- b. Jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka kuesioner dikatakan tidak *valid*

Selanjutnya adalah mencari nilai r tabel dengan N=75 (N adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada tabel r statistik untuk uji 2 sisi.

Berikut ini adalah *output* dari uji validitas *item* dari dengan menggunakan program SPSS:

#### 1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) (X1)

Tabel 4.10 *Output* Validitas Kualitas Penggunaan (X1)

Correlations							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
X1.1 Pearson Correlation	1	,785**	,572**	,531**	,449**	,372**	,814**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,0001	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X1.2 Pearson Correlation	,785**	1	,558**	,376**	,364**	,365**	,752**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,001	,001	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X1.3 Pearson Correlation	,572**	,558**	1	,274*	,298**	,317**	,652**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,017	,009	,006	,000
N	75	75	75	75	75	75	75

## Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
X1.4 Pearson Correlation	,531**	,376**	,274*	1	,778**	,405**	,782**
Sig. (2-tailed)	,000	,001	,017		,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X1.5 Pearson Correlation	,449**	,364**	,298**	,778**	1	,452**	,773**
Sig. (2-tailed)	,000	,001	,009	,000		,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X1.6 Pearson Correlation	,372**	,365**	,317**	,405**	,452**	1	,670**
Sig. (2-tailed)	,001	,001	,006	,000	,000		,000
N	75	75	75	75	75	75	75
Tota 1 Pearson Correlation	,814**	,752**	,652**	,782**	,773**	,670**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75	75

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

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

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai *rtabel* pada tabel *r* statistik didapatkan sebesar 0,224. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas penggunaan (X1), diketahui bahwa semua nilai *rhitung* lebih besar dari *rtabel*, yang artinya semua *item* kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 rangkuman uji validitas.

Tabel 4.11 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Penggunaan (X1)

Kode <i>item</i>	<i>rhitung</i>	<i>Rtabel</i>	Keterangan
X1.1	0,814	0,224	<i>Valid</i>
X1.2	0,752	0,224	<i>Valid</i>
X1.3	0,652	0,224	<i>Valid</i>
X1.4	0,782	0,224	<i>Valid</i>



## Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
X2.4 Pearson Correlation	,518**	,523**	,549**	1	,462**	,387**	,296**	,775**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,010	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.5 Pearson Correlation	,503**	,262**	,540**	,462**	1	,478**	,258**	,735**
Sig. (2-tailed)	,000	,023	,000	,000		,000	,025	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.6 Pearson Correlation	,308**	,277*	,532**	,387**	,478**	1	,351**	,702**
Sig. (2-tailed)	,007	,016	,000	,001	,000		,002	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.7 Pearson Correlation	,027	,116	,195	,296**	,258*	,351**	1	,476**
Sig. (2-tailed)	,816	,322	,094	,010	,025	,002		,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75
Tota l Pearson Correlation	,708**	,615**	,776**	,775**	,735**	,702**	,476**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai *r* tabel pada tabel *r* statistik didapatkan sebesar 0,224. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas informasi (X2), diketahui bahwa semua nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, yang artinya semua *item* kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.13 rangkuman uji validitas.

Tabel 4. 13 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Kode item	rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,708	0,224	Valid
X2.2	0,615	0,224	Valid
X2.3	0,776	0,224	Valid
X2.4	0,775	0,224	Valid
X2.5	0,735	0,224	Valid
X2.6	0,702	0,224	Valid
X2.7	0,476	0,224	Valid

Dari Tabel 4.13 dapat diartikan bahwa pada dimensi kualitas informasi dengan indikator 1) Informasi yang akurat (X2.1), 2) Informasi yang bisa dipercaya (X2.2), 3) Informasi tepat waktu (X2.3), 4) Informasi yang relevan (X2.4), 5) Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X2.5), 6) Informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6), dan 7) Informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7), memiliki nilai yang *valid* sehingga *item* pernyataan dari indikator kualitas informasi pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

### 3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (X3)

Tabel 4.14 *Output* Validitas Kualitas Interaksi (X3)

Correlations							
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
X3.1 Pearson Correlation	1	,531**	,273**	,355**	,306**	,250**	,620**
Sig. (2-tailed)		,000	,018	,002	,008	,030	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X3.2 Pearson Correlation	,531**	1	,350**	,554**	,650	,286*	,733**
Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000	,013	,000
N	75	75	75	75	75	75	75

## Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
X3.3 Pearson Correlation	,273*	,350**	1	,413**	,458**	,606**	,773**
Sig. (2-tailed)	,018	,002		,000	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X3.4 Pearson Correlation	,355**	,554**	,413**	1	,650**	,201	,714**
Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,083	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X3.5 Pearson Correlation	,306**	,560**	,458**	,650**	1	,295*	,754**
Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000		,010	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X3.6 Pearson Correlation	,250*	,286*	,606**	,201	,295*	1	,657**
Sig. (2-tailed)	,030	,013	,000	,083	,010		,000
N	75	75	75	75	75	75	75
Total Pearson Correlation	,620**	,733**	,773**	,714**	,754**	,657**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75	75

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

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

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai *r* tabel pada tabel *r* statistik didapatkan sebesar 0,224. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas interaksi (X3), diketahui bahwa semua nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, yang artinya semua *item* kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.15 rangkuman uji validitas.





## Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total
Y 3 Pearson Correlation	,637**	,518**	1	,257*	,283*	,345**	,232*	,561**	,674**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,026	,014	,002	,045	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y 4 Pearson Correlation	-,024	,000	,257*	1	,657**	,674**	,543**	,400**	,694**
Sig. (2-tailed)	,841	1,000	,026		,000	,000	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y 5 Pearson Correlation	,161	,247*	,283*	,657**	1	,531**	,612**	,212	,713**
Sig. (2-tailed)	,168	,033	,014	,000		,000	,000	,067	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y 6 Pearson Correlation	,139	,142	,345**	,674**	,531**	1	,626**	,518**	,767**
Sig. (2-tailed)	,234	,224	,002	,000	,000		,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y7 Pearson Correlation	,162	,197	,232*	,543**	,612**	,626**	1	,330**	,707**
Sig. (2-tailed)	,165	,090	,045	,000	,000	,000		,004	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y8 Pearson Correlation	,462**	,412**	,561**	,400**	,212	,518**	,330**	1	,715**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,067	,004		,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Tota Pearson Correlation	,546**	,557**	,674**	,694**	,713**	,767**	,707**	,715**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai *rtabel* pada tabel *r* statistik didapatkan sebesar 0,224. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kepuasan pengguna (Y), diketahui bahwa semua nilai *r* hitung lebih besar dari *rtabel*, yang artinya semua *item* kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.17 rangkuman uji validitas.

Tabel 4. 17 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

No <i>item</i>	<i>r</i> hitung	<i>rtabel</i>	Keterangan
Y1	0,814	0,224	<i>Valid</i>
Y2	0,557	0,224	<i>Valid</i>
Y3	0,674	0,224	<i>Valid</i>
Y4	0,694	0,224	<i>Valid</i>
Y5	0,713	0,224	<i>Valid</i>
Y6	0,767	0,224	<i>Valid</i>
Y7	0,707	0,224	<i>Valid</i>
Y8	0,715	0,224	<i>Valid</i>

Dari Tabel 4.17 dapat diartikan bahwa pada dimensi kepuasan pengguna dengan indikator 1) Rasa suka dengan *website* (Y1), 2) Rasa suka tampilan/desain *website* (Y2), 3) Kesenangan berinteraksi dengan *website* (Y3), 4) Kecepatan akses masuk *website* (Y4), 5) Kecepatan perpindahan akses halaman *website* (Y5), 6) Kecepatan perpindahan akses halaman *website* (Y6), 7) Dapat diakses dengan baik lewat banyak *browser* (Y7), dan 8) Dapat dijadikan contoh *website* pemerintahan lainnya (Y8), memiliki nilai yang *valid* sehingga *item* pernyataan dari indikator kepuasan pengguna pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas Product Moment, selanjutnya melakukan uji reliabilitas agar kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistensian kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's* yang mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan *output* SPSS.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai *alpha* lebih besar dari *r* tabel maka *item-item* angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai *alpha* lebih kecil dari *r* tabel maka *item-item* angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Penilaiannya adalah jika nilai *alpha* < 0,6 artinya reliabilitas kurang, > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika *alpha* > 0,80 mensugestikan seluruh *item* reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Selanjutnya adalah mencari nilai *r* tabel dengan  $N=75$  ( $N$  adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada tabel *r* statistik untuk uji 2 sisi. Berikut ini adalah *output* dari uji validitas *item* dengan menggunakan aplikasi SPSS:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) (X1)Tabel 4. 18 *Output* Reliabilitas *Usability Case Processing Summary* (X1)

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4.19 *Output* Reliabilitas *Statistics* (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	6

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama Tabel 4.18 diketahui data *valid* sebanyak 75, lalu *output* kedua pada Tabel 4.19 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,832 dengan jumlah *item* sebanyak 6. Karena nilai *Alpha* lebih dari rtabel maka dapat disimpulkan bahwa semua *item* kuesioner dari indikator kualitas penggunaan dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya *item* kuesioner pada indikator dimensi kualitas penggunaan dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

## 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2)

Tabel 4. 20 *Output* Reliabilitas *Usability Case Processing Summary* (X2)

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4. 21 *Output* Reliabilitas *Statistics* (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	7

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama Tabel 4.20 diketahui data *valid* sebanyak 75, lalu *output* kedua Tabel 4.21 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,809 dengan jumlah *item* sebanyak 7. Karena nilai *Alpha* lebih besar dari rtabel maka dapat disimpulkan bahwa semua *item* kuesioner dari indikator kualitas informasi dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya *item* kuesioner pada indikator dimensi kualitas informasi dapat dipercaya atau dapat dihandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

### 3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (X3)

Tabel 4. 22 *Output Reliabilitas Usability Case Processing Summary* (X3)

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4. 23 *Output Reliabilitas Statistics* (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	6

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama Tabel 4.22 diketahui data *valid* sebanyak 75, lalu *output* kedua Tabel 4.23 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,794 dengan jumlah *item* sebanyak 6. Karena nilai *Alpha* lebih besar dari *r* tabel maka dapat disimpulkan bahwa *item* kuesioner dari indikator kualitas interaksi dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya *item* kuesioner pada indikator dimensi kualitas interaksi dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y)Tabel 4. 24 *Output Reliabilitas Usability Case Processing Summary* (Y)

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4.25 *Output Reliabilitas Statistics* (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	8

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama Tabel 4.24 diketahui data *valid* sebanyak 75, lalu *output* kedua Tabel 4.25 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,826 dengan jumlah *item* sebanyak 8. Karena nilai *alpha* lebih besar dari rtabel maka dapat disimpulkan bahwa *item* kuesioner dari indikator kepuasan pengguna dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya *item* kuesioner pada indikator kepuasan pengguna dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

Untuk lebih jelasnya, pengujian reliabilitas *Alpha Cronbach's* dapat dilihat pada rangkuman hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.26

Tabel 4.26 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Kualitas Penggunaan (X1)	0,832 > 0,224	Reliabel/konsisten
2	Kualitas Informasi (X2)	0,809 > 0,224	Reliabel/konsisten
3	Kualitas Interaksi (X3)	0,794 > 0,224	Reliabel/konsisten
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,826 > 0,224	Reliabel/konsisten

Dari Tabel 4.26 dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna memiliki nilai yang reliabel atau konsisten (nilai *Alpha* > *rTabel*). Artinya *item* kuesioner pada setiap indikator kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

#### 4.4 Kualitas *Website*

Kualitas *website* (WebQual) terdiri dari tiga dimensi kualitas yang dipakai sebagai variabel bebas (dependen) yaitu:

a. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) sebagai X1

Didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* terhadap pengguna.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2

Didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna.



c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) sebagai X3

Didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

Sedangkan variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dari *website*.

#### 4.4.1 Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) (X1)

Variabel kualitas penggunaan dalam penelitian ini mempunyai enam indikator yaitu: kemudahan untuk dipelajari (X1.1), kemudahan untuk dimengerti (X1.2), kemudahan untuk ditelusuri (X1.3), memiliki tampilan yang menarik (X1.4), desain sesuai dengan jenis *website* pemerintahan (X1.5), dan mudah menemukan informasi (X1.6).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator kualitas penggunaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Penggunaan (X1)

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Mudah dipelajari (X1.1)	0 0%	1 1,3%	50 66,6%	24 32%	<b>3,3</b>
2	Mudah dimengerti (X1.2)	0 0%	4 5,3%	51 68%	20 26,6%	<b>3,2</b>
3	Mudah ditelusuri (X1.3)	0 0%	7 9,3%	38 50,6%	30 40%	<b>3,3</b>
4	Tampilan yang menarik (X1.4)	1 1,3%	5 6,6%	38 50,6%	31 41,3%	<b>3,3</b>
5	Desain sesuai jenis <i>website</i> pemerintahan (X1.5)	1 1,3%	6 8%	52 69,3%	16 21,3%	<b>3,1</b>

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
6	Mudah menemukan informasi (X1.6)	0 0%	24 32%	21 28%	30 40%	<b>3,0</b>
<b>Kepuasan Penggunaan (<i>Usability Quality</i>)</b>						

Pada Tabel 4.27 menunjukkan bahwa dimensi kualitas penggunaan yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “3” atau “setuju” sebesar 43% dan skor “4” atau “sangat setuju” sebesar 33% (total 76%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan kuesioner pada indikator kualitas penggunaan. Artinya *website* Bandiklat Prov Jatim memiliki tingkat kualitas penggunaan yang baik berdasarkan pada indikator dimensi kualitas penggunaan.

#### 4.4.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2)

Variabel kualitas informasi (X2) dalam penelitian ini mempunyai tujuh indikator yaitu: informasi yang akurat (X2.1), informasi yang bisa dipercaya (X2.2), informasi tepat waktu (X2.3), informasi yang relevan (X2.4), informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X2.5), informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6), dan informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator kualitas informasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)

No	indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Informasi yang akurat (X2.1)	1 1,3%	2 2,6%	31 41,3%	41 54,6%	<b>3,4</b>
2	Informasi yang bisa dipercaya (X2.2)	0 0%	0 0%	39 52%	36 48%	<b>3,4</b>
3	Informasi tepat waktu (X2.3)	1 1,3%	20 26,6%	41 54,6%	13 17,3%	<b>2,8</b>

No	indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
4	Informasi yang relevan (X2.4)	0 0%	5 6,6%	43 57,3%	27 36%	<b>3,2</b>
5	Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X2.5)	2 2,6%	2 2,6%	54 72%	17 22,6%	<b>3,1</b>
6	Informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6)	1 1,3%	17 22,6%	49 65,3%	8 10,6%	<b>2,8</b>
7	Informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7)	2 2,6%	17 22,6%	49 65,3%	7 9,3%	<b>2,8</b>
<b>Information Quality (X2)</b>						

Pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa dimensi kualitas informasi yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “3” atau “setuju” sebesar 53% dan skor “4” atau “sangat setuju” sebesar 25% (total 78%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan kuesioner pada indikator kualitas informasi. Artinya *website* Bandiklat Prov Jatim memiliki tingkat kualitas informasi yang baik berdasarkan pada indikator dimensi kualitas informasi.

#### 4.4.3 Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (X3)

Variabel kualitas interaksi (X3) dalam penelitian ini mempunyai enam indikator yaitu: memiliki reputasi yang baik (X3.1), interaksi aman dari virus (X3.2), sarana pendaftaran menjadi member (X3.3), keamanan data pribadi pengguna (X3.4), sarana komunikasi dengan *website* pemerintahan lain (X3.5), dan kemudahan memberi kritik dan saran (X3.6).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator kualitas interaksi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi (X3)

No	indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Memiliki reputasi yang baik (X3.1)	0 0%	5 6,6%	43 57,3%	27 36%	<b>3,2</b>
2	Interaksi aman dari virus (X3.2)	0 0%	5 6,6%	56 74,6%	14 18,6%	<b>3,1</b>
3	Sarana pendaftaran menjadi member (X3.3)	0 0%	11 14,6%	25 33,3%	39 52%	<b>3,3</b>
4	Keamanan data pribadi pengguna (X3.4)	0 0%	4 5,3%	53 70,6%	18 24%	<b>3,1</b>
5	Sarana komunikasi dengan <i>website</i> pemerintahan lain (X3.5)	0 0%	10 13,3%	48 64%	17 22,6%	<b>3,0</b>
6	Kemudahan memberi kritik dan saran (X3.6)	1 1,3%	4 5,3%	37 49,3%	33 44%	<b>3,3</b>
<b>Interaction Quality (X3)</b>						

Pada Tabel 4.29 menunjukkan bahwa dimensi kualitas interaksi yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “3” atau “setuju” sebesar 52% dan skor “4” atau “sangat setuju” sebesar 28% (total 80%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan kuesioner pada indikator kualitas interaksi. Artinya *website* Bandiklat Prov Jatim memiliki tingkat kualitas interaksi yang baik berdasarkan pada indikator dimensi kualitas interaksi.

#### 4.4.4 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y)

Variabel kepuasan pengguna (Y) dalam penelitian ini mempunyai enam indikator yaitu: rasa suka dengan *website* (Y1), rasa suka dengan tampilan/desain *website* (Y2), kesenangan berinteraksi dengan *website* (Y3), kecepatan akses masuk *website* (Y4), kecepatan perpindahan akses halaman *website* (Y5), Dapat diakses dengan baik lewat *gadget* (Y6), Dapat diakses dengan baik lewat banyak *browser* (Y7), dan dapat dijadikan contoh *website* pemerintahan lainnya (Y8).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

Tabel 4.30 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

No	indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Rasa suka dengan <i>website</i> (Y1)	1 1,3%	2 2,6%	55 73,3%	17 22,6%	<b>3,1</b>
2	Rasa suka dengan tampilan/desain <i>website</i> (Y2)	1 1,3%	4 5,3%	46 61,3%	24 32%	<b>3,24</b>
3	Kesenangan berinteraksi dengan <i>website</i> (Y3)	0 0%	4 5,3%	56 74,6%	15 20%	<b>3,1</b>
4	Kecepatan akses masuk <i>website</i> (Y4)	4 5,3%	24 32%	40 53,3%	7 9,3%	<b>2,6</b>
5	Kecepatan perpindahan akses halaman <i>website</i> (Y5)	1 1,3%	24 32%	42 56%	8 10,6%	<b>2,76</b>
6	Dapat diakses dengan baik lewat <i>gadget</i> (Y6)	1 1,3%	20 26,6%	42 56%	12 16%	<b>2,8</b>
7	Dapat diakses dengan baik lewat banyak <i>browser</i> (Y7)	0 0%	10 13,3%	48 64%	17 22,6%	<b>3,0</b>
8	Dapat dijadikan contoh <i>website</i> pemerintahan (Y8)	1 1,3%	7 9,3%	48 64%	19 25,3%	<b>3,1</b>
<b>User Satisfaction (Y)</b>						

Pada Tabel 4.30 menunjukkan bahwa dimensi kepuasan pengguna yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “3” atau “setuju” sebesar 57% dan skor “4” atau “sangat setuju” sebesar 28% (total 85%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan kuesioner pada indikator kepuasan pengguna. Artinya *website* Bandiklat Prov Jatim memiliki tingkat kepuasan pengguna yang baik berdasarkan pada indikator kepuasan pengguna.

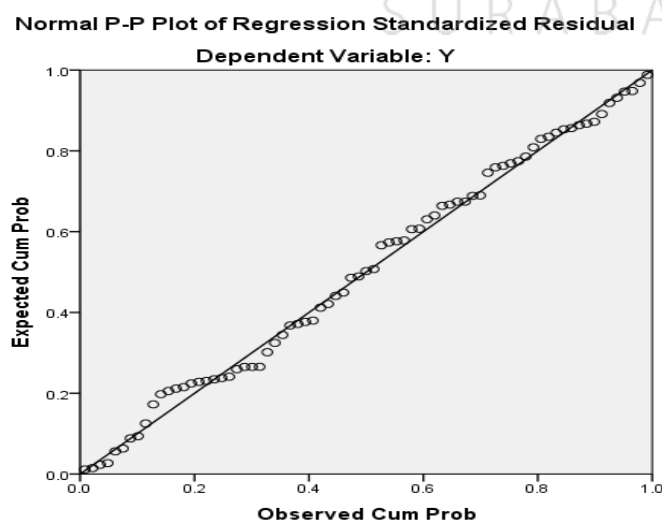
## 4.5 Uji Asumsi

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi linearitas, normalitas data dan bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

### 4.5.1 Uji Normalisasi Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dimiliki memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalisasi data dapat diketahui dengan dua cara, yaitu (1) metode grafik, dan (2) metode *Kolmogorov-Smirnov*.

Pada penelitian ini, uji normalisasi dilakukan dengan menggunakan metode grafik, dari grafik tersebut maka dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P – P *Plot of regression standarized residual*. *Output* dari uji normalitas dengan menggunakan metode grafik pada regresi dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Uji Normalitas Grafik Normal P-P Plot

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.5.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dasar pengambilan keputusan pada uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

1. Melihat nilai *Tolerance*
  - a. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
  - b. Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.
2. Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)
  - a. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
  - b. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Lihat Tabel 4.31.

Tabel 4.31 *Output* Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.142	.256		.553	.582		
	X1	.331	.093	.331	3.569	.001	.561	1.783
	X2	.520	.094	.519	5.521	.000	.546	1.832
	X3	.065	.091	.067	.714	.477	.553	1.808

a. Dependent Variable: Y

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Dari hasil uji multikolinieritas diatas, didapatkan bahwa nilai dari *tolerance* dan VIF memenuhi syarat, rangkuman uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4.32 Rangkuman Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF ( <i>Variant Inflation Factor</i> )	Keterangan
X1	0,561 > 0,10	1,786 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,546 > 0,10	1,832 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,553 > 0,10	1,808 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Dari Tabel 4.32 dapat disimpulkan bahwa variable kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari



0,01 dan nilai VIF lebih besardari 10,00. Artinya semua dimensi memenuhi syarat dan tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas).

### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *Spearman's Rho*. Metode uji *Spearman's Rho* yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan nilai *unstandartized residual*. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni:

- Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya,
- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas *Spearman's rho* dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4.33 *Output Uji Heteroskedastisitas Spearman's rho*

		X1	X2	X3	ABS_RES
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.593**	.501**	-.009
	X1 Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.942
	N	75	75	75	75
	Correlation Coefficient	.593**	1.000	.608**	.170
	X2 Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.146
	N	75	75	75	75
	Correlation Coefficient	.501**	.608**	1.000	.183
	X3 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.116
	N	75	75	75	75
Correlation Coefficient	-.009	.170	.183	1.000	
ABS_RES Sig. (2-tailed)	.942	.146	.116	.	
N	75	75	75	75	

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

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Dari hasil uji heteroskedastisitas *Spearman's rho* yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat yaitu:

Tabel 4. 34 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas *Spearman's rho*

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,942 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,146 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,116 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Dari Tabel 4.34 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Artinya semua dimensi memenuhi syarat dan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### 4.5.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini digunakan uji autokorelasi dengan Durbin Watson (*DW test*).

*Output* dari uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.35.

Tabel 4.35 *Output Uji Autokorelasi DW*

**Model Summary<sup>c,d</sup>**

Model	R	R Square <sup>b</sup>	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.994 <sup>a</sup>	.987	.987	.23069	1.943

a. Predictors: Lag\_X3, Lag\_X1, Lag\_X2

b. Dependent Variable: Lag\_Y

c. Linear Regression through the Origin

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : tidak terjadi autokorelasi

$H_1$  : terjadi autokorelasi

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan nilai d (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,943

4. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05,  $n=75$  dan  $k=3$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Di dapat  $dL = 1,54$  dan  $dU = 1,71$ . Jadi dapat dihitung nilai  $4-dU = 2,29$  dan  $4-dL = 2,46$

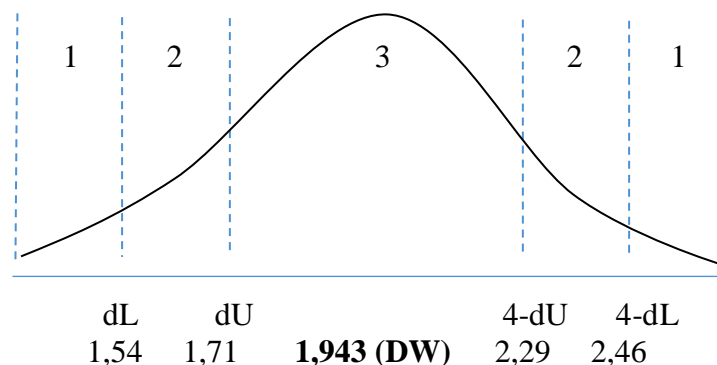
5. Pengambilan keputusan

a.  $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima (tidak terjadi autokorelasi)

b.  $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak (terjadi autokorelasi)

c.  $dL < DW < dU$  atau  $4-dU < DW < 4-dL$  maka tidak ada keputusan yang pasti.

6. Gambar



Gambar 4.6 Daerah penentuan  $H_0$  dalam uji Durbin-Watson

Keterangan:

1 = Daerah  $H_0$  ditolak (ada autokorelasi)

2 = Daerah keragu-raguan (tidak ada keputusan yang pasti)

3 = Daerah  $H_0$  diterima (tidak ada autokorelasi)

7. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,857 terletak pada daerah  $dU < DW < 4-dU$  ( $1,71 < 1,943 < 2,29$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

#### 4.5.5 Uji Linieritas

Secara umum uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel (X) dengan variabel (Y). Uji linieritas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linier. Uji linieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Pertama dengan melihat nilai signifikansi pada *output* SPSS: jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel X dengan variabel Y.
- b. Kedua dengan melihat nilai Fhitung dengan Ftabel: jika nilai Fhitung lebih kecil dari Ftabel maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y.

*Output* dari uji linieritas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.36, 4.37, 4.38.

1. Uji Linieritas antara Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Tabel 4.36 *Output* Uji Linieritas Kepuasan Pengguna \* Kualitas Penggunaan

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups (Combined)	6.317	9	.702	7.135	.000
	Linearity	5.888	1	5.888	59.855	.000
	Deviation from Linearity	.429	8	.054	.545	.818
	Within Groups	6.394	65	.098		

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total	12.711	74			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi, diperoleh nilai signifikansi =  $0,818 > 0,05$  yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas penggunaan pada penelitian *website* Bandiklat Prov Jatim.
  - b. Berdasarkan nilai  $F = 0.545 < 2,10$  (diperoleh dari  $F_{tabel}$ ). Karena  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas penggunaan pada penelitian *website* Bandiklat Prov Jatim.
2. Uji Linieritas antara Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Tabel 4.37 *Output* Uji Linieritas Kepuasan Pengguna \* Kualitas Informasi

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X2 Between Groups (Combined)	8.483	13	.653	9.414	.000
Linearity	7,165	1	7.291	105.194	.000
Deviation from Linearity	1.192	12	.099	1.433	.176
Within Groups	4.228	61	.069		
Total	12.711	74			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi, diperoleh nilai signifikansi =  $0,176 > 0,05$  yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kualitas informasi dengan variabel kualitas informasi pada penelitian *website* Bandiklat Prov Jatim.
  - b. Berdasarkan nilai  $F = 1,433 < 1,92$  (diperoleh dari  $F_{tabel}$ ). Karena  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas informasi pada penelitian *website* Bandiklat Prov Jatim.
3. Uji linieritas antara Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Tabel 4.38 Uji Linieritas Variabel Kepuasan Pengguna \* Kualitas Interaksi

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X3 Between Groups (Combined)	6.612	10	.661	6.937	.000
Linearity	4.218	1	4.218	44.253	.000
Deviation from Linearity	2.394	9	.266	2.791	.008
Within Groups	6.100	64	.095		
Total	12.711	74			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi, diperoleh nilai signifikansi =  $0,008 < 0,05$  yang artinya tidak terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas interaksi pada penelitian *website* Bandiklat Prov Jatim.
- b. Berdasarkan nilai  $F = 2,791 > 2,04$  (diperoleh dari  $F_{tabel}$ ). Karena  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas interaksi pada penelitian *website* Bandiklat Prov Jatim.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.39 rangkuman uji linieritas antara masing-masing variabel (Y) dengan variabel (X).

Tabel 4.39 Rangkuman Uji Linieritas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai sig.	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y * X1	$0,818 > 0,05$	$0,545 < 2,10$	Linier secara signifikan
Y * X2	$0,176 > 0,05$	$1,433 < 1,92$	Linier secara signifikan
Y * X3	$0,008 < 0,05$	$2,791 > 2,04$	Tidak linier secara signifikan

#### 4.6 Analisis Regresi Linier

Analisis Regresi Linier adalah suatu cara atau teknik untuk mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik dalam hubungan yang fungsional. Dalam



pengertian lain, analisis regresi ingin mencari hubungan dari dua variabel atau lebih dengan mana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan *output* dari perhitungan regresi linear berganda adalah:

Tabel 4.40 *Output Regression Variables Entered*

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

*Output* pada Tabel 4.40 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Tabel 4.41 *Output Regression Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 <sup>a</sup>	.657	.643	.248

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

*Output* pada Tabel 4.41 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (*R*), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Tabel 4.42 *Output Regression ANOVA*

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.353	3	2.784	45.361	.000 <sup>b</sup>
Residual	4.358	71	.061		
Total	12.711	74			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Pada Tabel 4.42 ANOVA ini menjelaskan pengujian secara bersama–sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama–sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.43 *Output Regression Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.142	.256		.553	.582
X1	.331	.093	.331	3.569	.001
X2	.520	.094	.519	5.521	.000
X3	.065	.091	.067	.714	.477

a. Dependent Variable: Y

*Output* pada Tabel 4.43 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat melihat Tabel 4.44 ringkasannya.

Tabel 4.44 Ringkasan Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	0,142	0,553	0,582
X1	0,331	3,569	0,001
X2	0,520	5,521	0,000
X3	0,065	0,714	0,447
Fhitung = 45,361			
R <sup>2</sup> = 0,657			

#### 4.6.1 Prosedur Analisis Regresi Berganda

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

##### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel independen adalah  $b_1 = 0,331$ ,  $b_2 = 0,520$ , dan  $b_3 = 0,065$ . Nilai-nilai pada *output* kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y' = 0,142 + 0,331 X_1 + 0,520 X_2 + 0,065 X_3$$

(Y' adalah variabel dependen yang diramalkan, a adalah konstanta,  $b_1, b_2$ , dan  $b_3$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$ , dan  $X_3$  adalah variabel independen).

Keterangan dari model regresi linier diatas adalah:

1. Nilai (Konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,142. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 0,142. Dalam penelitian ini, jika pengaruh kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi bernilai 0 (nol), maka tingkat

kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim bernilai negatif sebesar 0,142%.

2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas penggunaan (*Usability Quality*) ( $b_1$ ) = 0,331. Artinya jika nilai kualitas penggunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim akan meningkat sebesar 0,331 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (*Information Quality*) ( $b_2$ ) = 0,520. Artinya jika tingkat nilai kualitas informasi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim akan meningkat sebesar 0,520 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi (*Interaction Quality*) ( $b_3$ ) = 0,065. Artinya jika tingkat nilai kualitas interaksi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim akan meningkat 0,065 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

b. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis  $R^2$  (*R Square*) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari *output* Tabel 4.41 Model *Summary* dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,643. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 64,3%

sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim.

$H_1$  : Variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim.

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan F hitung dan F tabel

a. F hitung adalah 45,361 (pada Tabel 4.42)

b. F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k-1$  atau  $4-1 = 3$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $75-4 = 71$  ( $n =$  jumlah data;  $k =$  jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 2,73.

4. Pengambilan Keputusan

a. Jika F hitung  $\leq$  F Tabel maka  $H_0$  diterima

b. Jika F hitung  $>$  F Tabel maka  $H_0$  ditolak

## 5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F$  hitung ( $45,361$ )  $>$   $F$  tabel ( $2,73$ ) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim.

### d. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

#### 1. Pengujian $b_1$ Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

##### a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan  $0,05$

##### b. Menentukan $t$ hitung dan $t$ tabel

$t$  hitung adalah  $3,569$  (pada Tabel 4.44).  $t$  tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $75-3-1 = 71$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen). Di dapat  $t$  tabel sebesar  $1,993$ .

##### c. Pengambilan keputusan

$t$  hitung  $\leq t$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel jadi  $H_0$  diterima

$t$  hitung  $> t$  tabel atau  $-t$  hitung  $< -t$  tabel jadi  $H_0$  ditolak

##### d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t$  hitung ( $3,569$ )  $>$   $t$  tabel ( $1,993$ ) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim.

## 2. Pengujian $b_2$ Kualitas Informasi (*Information Quality*)

### a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

### b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 5,521 (pada Tabel 4.44). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $75-3-1 = 71$  (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,993.

### c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

### d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (5,521) > t tabel (1,993) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim.

## 3. Pengujian $b_3$ Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

### a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

### b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 0,714 (pada tabel 4.44). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $95-3-1 = 91$  (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,993.

c. Pengambilan keputusan

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  (0,714) <  $t_{tabel}$  (1,993) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim.

#### 4.7 Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 4.44 kualitas penggunaan (*Usability Quality*) dengan nilai koefisien sebesar 0,331 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 3,569$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,993$  atau nilai  $sig = 0,001$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim. Indikator kualitas penggunaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Pov Jatim adalah 1) kemudahan untuk dipelajari, 2) kemudahan untuk dimengerti, 3) kemudahan untuk ditelusuri, 4) memiliki tampilan yang menarik, 5) desain sesuai dengan jenis *website* pemerintahan, dan 6) mudah informasi.

#### 4.8 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 4.44 kualitas informasi dengan nilai koefisien sebesar 0,520 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 5,521$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,993$  atau nilai  $sig =$



0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim. Indikator kualitas informasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Pov Jatim adalah 1) informasi yang akurat, 2) informasi yang bisa dipercaya, 3) informasi tepat waktu, 4) informasi yang relevan, 5) informasi yang mudah dibaca dan dipahami, 6) informasi yang lengkap dan terperinci, dan 7) informasi dalam format yang sesuai/proposional.

#### **4.9 Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan Tabel 4.44 kualitas interaksi dengan nilai koefisien sebesar 0,065 berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 0,714$  yang lebih kecil dari  $t_{tabel} = 1,993$  atau nilai  $sig = 0,477$  yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim. Indikator kualitas interaksi yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Pov Jatim adalah 1) memiliki reputasi yang baik, 2) interaksi aman dari virus, 3) sarana pendaftaran menjadi member, 4) keamanan data pribadi pengguna, 5) sarana komunikasi dengan *website* pemerintahan lain, dan 6) kemudahan memberi kritik dan saran.

#### **4.10 Strategi Peningkatan *Website* Bandiklat Prov Jatim**

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim, strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas

*website* Bandiklat Prov Jatim berdasarkan indikator dari setiap variabel adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Penggunaan

1. Mudah dipelajari

Untuk memiliki *website* yang mudah dipelajari oleh pengguna *website*, maka *website* Bandiklat Prov Jatim harus memiliki tampilan yang *friendly*, sehingga pengguna mudah untuk mengoperasikannya.

2. Mudah dimengerti

Tata bahasa pada informasi yang disampaikan oleh *website* Bandiklat Prov Jatim harus dapat dicerna dan dimengerti dengan mudah oleh pengguna, sehingga pengguna tidak perlu mengulang untuk membaca dan memahami isi dari informasi yang disampaikan.

3. Tampilan yang menarik

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar *website* Bandiklat Prov Jatim memiliki tampilan yang menarik yaitu:

- a. *Website* harus memiliki desain yang *responsive* yaitu tampilan dapat menyesuaikan besarnya *viewport* (luas ukuran *browser* yang digunakan untuk menampilkan *website*).
- b. Kombinasi warna yang dipakai harus sesuai.
- c. Menampilkan gambar dan info konten dengan *slider* yang disertai dengan animasi.
- d. Dapat menampilkan konten dengan rasio tertentu (biasanya 1:1, 4:3 atau 5:7).
- e. Peletakan informasi yang disajikan harus sesuai kebutuhan pengguna.

#### 4. Desain sesuai jenis *website* pemerintahan

Sebagai *website* untuk lembaga pemerintahan, Desain *website* Bandiklat Prov Jatim harus memiliki kriteria sebagai berikut:

##### a. *Homepage*

*Homepage* situs *web* pemerintah minimal menyajikan tentang identitas instansi Pemerintah yang terdiri dari nama pemilik situs *web* lembaga, logo, alamat kantor, nomor telepon dan *fax*, alamat *email* lembaga pemerintahan, gambar yang memberikan informasi tentang lembaga pemerintahan, kontak *email*, *link*, dan fasilitas pencarian.

##### b. Isi

Isi minimal situs *web* lembaga pemerintahan, yaitu:

1. Selayang Pandang: Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintahan (sejarah, moto daerah, lambang dan artinya, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).
2. Menampilkan secara interaktif informasi mengenai kegiatan-kegiatan diklat dan kegiatan pemerintah.

##### c. Konteks

Konteks suatu situs *web* pemerintah harus sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi dari lembaga pemerintah bersangkutan.

#### 5. Mudah menemukan informasi

Hal-hal yang prlu diperhatikan agar pengguna mudah menemukan informasi pada *website* Bandiklat Prov Jatim adalah sebagai berikut:

- a. Agar pengguna mudah dalam menemukan informasi yang dicari/informasi yang terbaru, maka informasi yang ter-*update* selalu

ditempatkan di daftar paling atas/depan, sehingga ketika pertama kali pengguna masuk *website*, pengguna langsung disajikan oleh informasi-informasi terbaru.

- b. Berinteraksi dengan *website* pemerintahan lainnya, sehingga *website* pemerintahan lainnya dapat langsung diakses dari *website* bandiklat Prov Jatim untuk mendapatkan informasi dari *website* pemerintahan lainnya.

#### b. Kualitas Informasi

##### 1. Informasi yang akurat

Segala informasi yang disajikan oleh *website* Bandiklat Prov Jatim harus memiliki tingkat keakuratan yang tinggi, dengan kata lain informasi yang disajikan harus benar-benar tepat dengan keadaan yang sebenarnya.

##### 2. Informasi yang bisa dipercaya

Informasi yang disajikan *website* Bandiklat Prov Jatim harus memiliki tingkat kebenaran informasi yang besar, sehingga informasi yang disampaikan benar-benar dapat dipercaya oleh pengguna.

##### 3. Informasi tepat waktu

Pihak pengelola *website* harus selalu *update* berita atau informasi-informasi diklat terbaru sehingga para pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim tidak ketinggalan terhadap informasi yang akan disampaikan oleh pihak Bandiklat Prov Jatim.

##### 4. Informasi yang relevan

Setiap informasi yang disajikan oleh *website* Bandiklat Prov Jatim harus sesuai dengan tema *website* yaitu menyampaikan informasi-informasi

mengenai jadwal kegiatan diklat ataupun informasi mengenai kegiatan-kegiatan seputar diklat, sehingga informasi-informasi yang disampaikan tidak melenceng dari tujuan *website*.

#### 5. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Tata bahasa pada informasi yang disampaikan oleh *website* Bandiklat Prov Jatim harus dapat dicerna dan dipahami dengan mudah oleh pengguna, sehingga pengguna tidak perlu mengulang untuk membaca dan memahami isi dari informasi yang disampaikan.

#### 6. Informasi yang lengkap dan terperinci

Penyajian informasi kepada pengguna harus disajikan dengan selengkap mungkin dan terperinci dengan baik, hal ini bermaksud agar pengguna mengerti maksud dan tujuan dari informasi yang disampaikan oleh *website* Bandiklat Prov Jatim.

#### 7. Informasi dalam format yang sesuai/proposional

Tata tulis serta penggunaan kalimat/kosakata pada penulisan informasi harus dibuat dengan sebaik mungkin, hal ini agar informasi yang disajikan memiliki format penulisan yang baik, sehingga tidak membingungkan pembaca.

### c. Kualitas Interaksi

#### 1. Interaksi aman dari virus

Pastikan setiap pengguna mengakses *website* Bandiklat Prov Jatim terhindar dari virus dan *malware* yang bisa menyerang perangkat pengguna, termasuk pada saat pengguna melakukan *download* pada *website*.

## 2. Sarana pendaftaran menjadi *member*

*Website* Bandiklat Prov Jatim harus menyertakan *form online* bagi pengguna untuk melakukan pendaftara *member*, hal ini agar lebih memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan *website*.

## 3. Keamanan data pribadi pengguna

Keamanan data pengguna setelah mendaftar menjadi *member* harus tetap terjaga dengan baik, sehingga data pengguna/*member* dari *website* Bandiklat Prov Jatim tidak disalahgunakan oleh orang lain.

## 4. Sarana komunikasi dengan *website* pemerintahan lain

Sebagai *website* lembaga pemerintahan, *website* Bandiklat Prov Jatim juga harus memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat. Sehingga *website* dari pemerintahan lainnya dapat langsung diakses dari *link* yang telah disediakan oleh *website* Bandiklat Prov Jatim.

## 5. Kemudahan memberi kritik dan saran

Menyediakan sarana interaktif bagi masyarakat yang ingin memberikan *feedback*, masukan atau pendapat kepada Bandiklat Prov Jatim.

### d. Kepuasan Pengguna

#### 1. Kecepatan akses masuk *website*

Untuk membuat pengguna nyaman dengan *website* Bandiklat, maka saat pertama kali pengguna masuk ke *website* Bandiklat Prov Jatim, *website* dapat dengan cepat.

2. Kecepatan perpindahan akses halaman *website*

Untuk membuat pengunjung merasa nyaman saat mengakses *website* Bandiklat Prov Jatim, maka *website* Bandiklat Prov Jatim harus memiliki kemampuan *loading* yang cepat saat melakukan perpindahan halaman.

3. Dapat diakses dengan baik lewat *gadget*

Agar dapat membuat nyaman pengguna *website* saat mengakses *website* Bandiklat Prov Jatim, selain dapat diakses dengan baik lewat komputer, *website* Bandiklat Prov Jatim juga harus bisa diakses lewat perangkat lain seperti smartphone, ipad, dll, sehingga jika dibukak di perangkat yang memiliki ukuran layar yang lebih kecil, *website* bisa menyesuaikan tampilan dengan ukuran layar yang digunakan untuk mengakses *website*.

4. Dapat diakses dengan baik lewat banyak *browser*

*Website* Bandiklat Prov Jatim harus memiliki kemampuan untuk dapat diakses dari beberapa *browser* (Mozilla, Chrome, Safari, dll), hal ini agar pengguna tetap bisa mengakses dengan baik *website* Bandiklat Prov Jatim dari *browser* favorit setiap pengguna yang mengakses.