

Analisis Kualitas *Website* SIMPEBAJA dari Faktor Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual

SIMPEBAJA Website Quality Analysis from User Satisfaction Factors Using the WebQual Method

Viska Sandri¹, Dien Novita²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa, Universitas Multi Data Palembang

Email: ¹viskasandri17@mhs.mdp.ac.id, ²dien@mdp.ac.id

Abstrak

Pemerintah Kabupaten OKU memiliki sistem informasi manajemen dalam mengatur data pengadaan barang dan jasa yang dinamakan SIMPEBAJA. Penelitian di lembaga pemerintahan ini dilaksanakan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna SIMPEBAJA. Hal ini dikarenakan sejak *website* diimplementasikan, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas *website* tersebut untuk mengetahui tingkat keberhasilannya. Berdasarkan persepsi pengguna dan dari hasil kuesioner pra penelitian diperoleh bahwa ada pengguna menyatakan tidak setuju sampai sangat tidak setuju terhadap pertanyaan kuesioner terkait kepuasan pengguna. Metode Webqual digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna yang terdiri dari tiga variabel, yaitu Kegunaan X1, Informasi X2, dan Interaksi Layanan X3. Untuk pengolahan data menggunakan SPSS didapatkan berdasarkan hasil uji t bahwa nilai t hitung untuk variabel kegunaan 4,620, variabel informasi 6,037, variabel interaksi layanan X3 3,691 nilai signifikan 0,000, sedangkan berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 2,70 dan nilai signifikansi juga 0,000. Maka disimpulkan setiap variabel dalam metode Webqual secara parsial mempunyai pengaruh serta signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: kualitas, pengguna, persepsi, SIMPEBAJA, *website*

Abstract

The OKU Regency Government has a management information system for managing goods and services procurement data called SIMPEBAJA. The purpose of this research is to see the level of satisfaction of SIMPEBAJA users. The condition of the investigation is that since the launch website never has an analysis, there has never been an evaluation of its quality to determine its success level. Based on user perceptions and the results of the pre-research questionnaire, some users disagreed strongly with the questionnaire questions related to user satisfaction. Therefore, it uses the Webqual method to analyze user satisfaction, consisting of three variables, namely X1 Usability, X2 Information, and X3 Service Interaction. For data processing using SPSS, it is obtained based on the results of the t-test that the calculated t value for the usability variable is 4.620, the information variable is 6.037, the X3 service interaction variable is 3.691, the significant matter is 0.000, while based on the F test results, the calculated F value is 2.70 and the significance value is also 0.000. So each variable in the Webqual method partially and significantly influences user satisfaction..

Keywords: quality, user, perception, SIMPEBAJA, *website*

1. PENDAHULUAN

Sistem informasi menggunakan teknologi untuk mengubah data menjadi informasi merupakan sebuah kebutuhan dalam suatu organisasi atau bisnis. Informasi yang dihasilkan lebih tepat waktu dan sistem informasi juga mempermudah pekerjaan. Salah satu contoh bentuk

kegiatan pengolahan data yang dapat dioptimalkan adalah pengolahan data barang dan jasa pada sebuah organisasi pada umumnya terutama pada instansi pemerintah [1].

Pemerintah kabupaten OKU memiliki Sistem Informasi Manajemen untuk mengorganisasikan data Pengadaan Barang dan Jasa yang dinamakan SIMPEBAJA. SIMPEBAJA ini berbasis web yang beralamat <https://simpebaja.okukab.go.id/> telah dionlinekan secara resmi pada bulan Desember 2017. Sistem Informasi Pengadaan Barang Jasa (SIMPEBAJA) merupakan sebuah inovasi teknologi terbaru sebagai bentuk upaya pemerintah Kabupaten OKU dalam mengefektifkan penyampaian Dokumen Persiapan Pengadaan Barang/Jasa (DPPBJ) yang disajikan dengan berbasis web. Berdasarkan data kuesioner pra penelitian yang disebar pada tanggal 19 Oktober 2022 sampai dengan 25 Oktober 2022 yang digunakan sebagai data pendukung penelitian, terdapat 34 responden data dari pengguna SIMPEBAJA yang mengisi kuesioner awal. Permasalahan yang dirasakan oleh pengguna antara lain, sulit untuk mempelajari *website* SIMPEBAJA dengan presentase sebesar 6%. *Website* SIMPEBAJA tidak memiliki desain yang sesuai dengan presentase sebesar 3%. Terdapat menu dan fitur yang sulit untuk dipahami dengan presentase sebesar 6%. Informasi yang disediakan tidak *up-to-date* dengan presentase 8,8% dan informasi di SIMPEAJA tidak lengkap dan tidak akurat dengan presentase 21%. 12% pengguna terkendala tidak adanya informasi pribadi di SIMPEBAJA. Dan juga terdapat 12% sulit untuk berkomunikasi dikarenakan menu konsultasi tidak dipergunakan dengan baik.

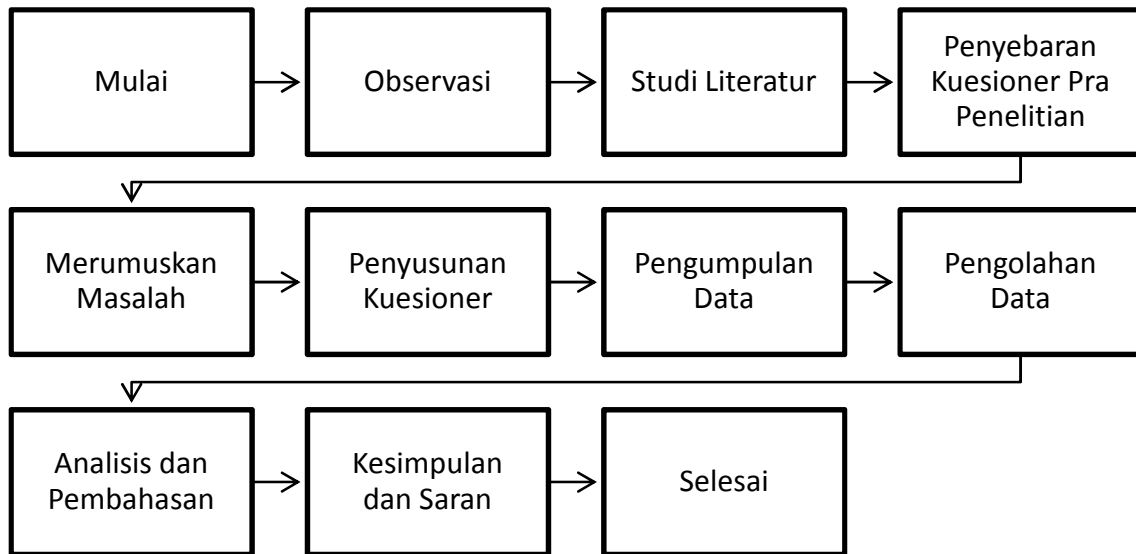
Beberapa *tools* atau metode yang dapat digunakan untuk penilaian tingkat kualitas *web* berdasarkan kepuasan pengguna dapat menggunakan metode Webqual 4.0 pengembangan dari webqual 1.0 sampai 3.0 dan data akan diolah menggunakan *software* SPSS. Metode webqual merupakan metode penilaian untuk mengevaluasi kualitas sebuah *website*. Metode webqual menggunakan persepsi dan kepentingan pengguna. Persepsi pengguna sistem informasi yang baik adalah pengguna yang puas dengan kualitas sebuah *website* yang terdapat pada satu dimensi. Webqual mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna situs web. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan penelitian atau kuesioner [2]. Mengapa penelitian ini menggunakan metode webqual karena berdasarkan beberapa penelitian terdahulu seperti [3] dengan objek atau tempat yang sama yaitu di bidang pemerintahan mengukur *website* Pemerintah juga menggunakan metode webqual sehingga cocok jika instansi pemerintahan ini diukur webqual. Penelitian [4] menggunakan webqual untuk mengukur kualitas web berdasarkan kepuasan pengguna semua pengunjung *website*. Dan khususnya penelitian [5] yang memang sama dengan objek instansi penelitian ini tetapi berbedanya di aplikasi.

Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui kualitas *website* dari penilaian pengguna dengan menggunakan metode Webqual. Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pengembang *website* dalam upaya pengembagn berkelanjutan bagi *website* SIMPEBAJA.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian menganalisis kepuasan pengguna *website* SIMPEBAJA menggunakan metode webqual seperti Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Metode pengumpulan data berdasarkan jenis datanya, data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Literatur
Pada tahap ini dilakukan pencarian sumber literatur berhubungan dengan judul penelitian. Ada sepuluh penelitian sebelumnya yang dirujuk dalam penelitian ini, sebagian besar tentang penelitian.
2. Wawancara
Pada tahap ini wawancara dilakukan secara terstruktur, karena peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan. Teknik wawancara ini digunakan untuk mengetahui kualitas sebuah *website*. Sebuah *website* dikatakan berkualitas apabila pengguna merasa bahwa fasilitas yang ada sudah sesuai.
3. Kuesioner
Pada tahap ini akan dilakukan penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form dengan media komunikasi seperti Whatsapp yang menggunakan website SIMPEBAJA.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang ditunjukkan dalam penelitian ini adalah pengguna dan pengunjung *website* SIMPEBAJA di Kabupaten OKU yang jumlahnya banyak dan tidak dapat diketahui. Penentuan sampel untuk penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu metode pemilihan sampel secara acak sedangkan jumlah sampel dihitung menggunakan metode Lemeshow. Jumlah sampel tidak diketahui jumlahnya rumus Lemeshow adalah di persamaan 1.

$$\left(\frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \right)^2 \quad (1)$$

Penjelasan rumus diatas adalah nilai Z, tingkat kepercayaan yaitu 95% sebesar 1,96. Proporsi maksimal P sebesar 0,5 dan nilai presisi d *sampling error* sebesar 5%. Sehingga jumlah sampel dapat dihitung seperti pada persamaan 2.

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,05)^2} = 384,16 \quad (2)$$

Jumlah sampel dengan rumus ini diperoleh 384,16 sehingga sampel penelitian ini dibulatkan menjadi 385.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dan indikator yang digunakan pada penelitian ini ialah variabel dan indikator penelitian literatur yang diperoleh dari jurnal ilmiah sebelumnya seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1 ialah variabel dan indikator penelitian metode webqual.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)	USA1	mudah dioperasikan	[6] [7]
	USA 2	memiliki desain/ tampilan yang menarik	[7] [8]
	USA 3	desain yang sesuai jenis situs (website pemerintah)	[7] [9]
	USA 4	tampak menyakinkan dan kompeten	[7]
	USA 5	memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna	[7] [8]
	USA 6	memiliki navigasi yang baik sehingga mempermudah penggunaanya	[9] [10]
	USA 7	memiliki alamat <i>website</i> mudah diingat	[8] [10]
	USA 8	mudah dipelajari	[7] [8]
Kualitas Informasi (<i>Information</i>)	INF1	informasi akurat	[7] [9]
	INF2	informasi dapat dipercaya	[8] [9]
	INF3	informasi tepat waktu/ <i>up to date</i>	[8] [9]
	INF4	informasi relevan	[8]
	INF5	informasi mudah dimengerti	[8]
	INF6	informasi disajikan secara detail	[7] [8]
	INF 7	informasi dalam format yang sesuai	[7] [9]
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Interaction Quality</i>)	SERV1	memiliki reputasi yang baik	[7]
	SERV2	menciptakan rasa aman atas informasi data pribadi pengguna	[7]
	SERV3	memberi ruang personalisasi	[7] [9]
	SERV4	menyediakan kemudahan masukan atau saran	[8] [10]
	SERV 5	memudahkan pengguna berkomunikasi dengan organisasi	[7]
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Y1	memberikan informasi tepat waktu	[7]
	Y2	<i>output</i> tampilan disajikan dalam format yang sesuai	[7]
	Y3	mudah di akses di perangkat/gadget atau media lain	[6] [7]

3.3 Hipotesis Penelitian

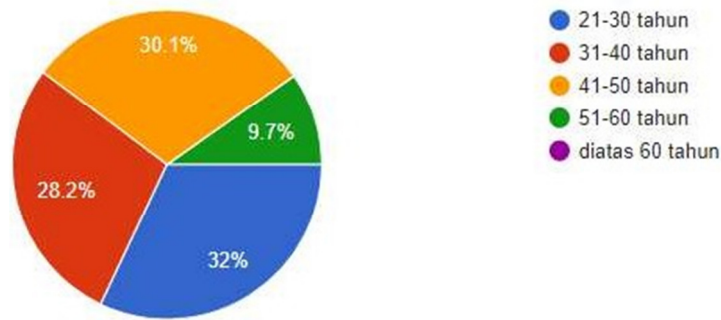
Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang didasarkan pada rumusan masalah, adalah sebagai berikut:

1. H1: Variabel kualitas *usability* (X1) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y) website SIMPEBAJA.
2. H2: Variabel kualitas *information* (X2) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y) website SIMPEBAJA.
3. H3: Variabel kualitas *interaction quality* (X3) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y) website SIMPEBAJA.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

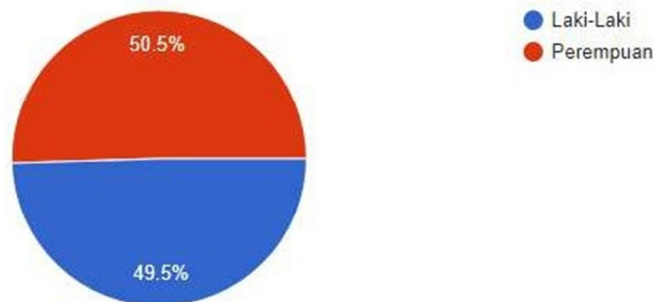
3.1 Profil Responden

Peneliti mendapatkan demografi pengguna yang dideskripsikan menurut Usia, Jenis Kelamin, dan seberapa sering menggunakan SIMPEBAJA.



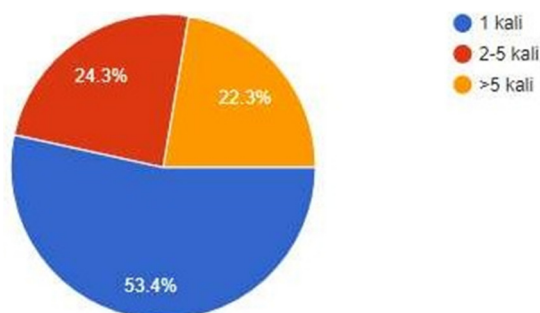
Gambar 2. Demografi Responden Kategori Usia

Dari Gambar 2 diatas, menggunakan 103 data responden yang digunakan dalam analisis ini, dalam hal ini sebagian besar dipenuhi oleh responden dengan usia 21-30 tahun sebesar 32% selanjutnya usia responden dengan usia 41-50 tahun sebesar 30,1% lalu untuk rentang usia 31-40 tahun sebesar 28,2% dan usia 51-60 tahun sebesar 9,7%.



Gambar 3. Demografi Responden Kategori Jenis Kelamin

Dari gambar 3 diatas, menggunakan 103 data pengguna yang dipergunakan pada analisis ini, sebagian besar dipenuhi oleh pengguna dengan jenis kelamin wanita sebesar 50,5% sedangkan sisanya ialah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 49,5%.



Gambar 4. Demografi Responden Kategori Frekuensi Menggunakan SIMPEBAJA

Dari gambar 4 diatas, menggunakan 103 data pengguna yang dipergunakan pada analisis ini, sebagian besar dipenuhi oleh 53,4% pengguna sering menggunakan SIMPEBAJA hanya 1 kali dalam seminggu adapula 24,3% responden menggunakan SIMPEBAJA 2-5 kali dalam seminggu serta 22,3% responden lebih dari 5 kali dalam seminggu menggunakan SIMPEBAJA.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis uji validitas alat ukur masing-masing variabel persoalan yang ditunjukkan pada hasil nilai menghasilkan hasil seperti di bawah ini. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan skor item pertanyaan individual dari skor keseluruhan. Perhitungan untuk uji validitas menghasilkan temuan sebagai berikut.

Tabel 2. Uji Validitas

Indikator	R hitung	Indikator	R hitung
X1.1	0,788	X2.5	0,853
X1.2	0,786	X2.6	0,827
X1.3	0,746	X2.7	0,853
X1.4	0,822	X3.1	0,779
X1.5	0,697	X3.2	0,856
X1.6	0,837	X3.3	0,824
X1.7	0,759	X3.4	0,887
X1.8	0,838	X3.5	0,810
X2.1	0,838	Y1	0,906
X2.2	0,853	Y2	0,923
X2.3	0,854	Y3	0,899
X2.4	0,847		

Dari Tabel 2 Uji Validitas instrumen di atas, dijelaskan nilai R hitung > nilai R tabel yang di dapat dari tabel R dengan sampel 103 pertanyaan tersebut memiliki nilai R hitung > R tabel (0,195) dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ (taraf signifikan). Sehingga semua item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

Analisis berdasarkan Cronbach's Alpha dilakukan untuk menentukan apakah instrumen penelitian dapat realibel atau tidak. Hasil uji reliabilitas ialah di Tabel 3.

Tabel 3. Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
X1	0,910
X2	0,933
X3	0,887
Y	0,865

Dari tabel 3, ditarik kesimpulan bahwa, nilai Cronbach's Alpha berada diantara range reliabel, maka semua indikator pertanyaan dapat dikatakan reliabel.

3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menerapkan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui dampak kegunaan, informasi, dan interaksi sebagai variabel bebas serta kepuasan pengguna sebagai variabel terikat. Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-0,293	0,361
Kegunaan(X1)	0,125	0,027
Informasi(X2)	0,192	0,032
Interaksi (X3)	0,149	0,040

Berdasarkan model regresi dari hasil analisis di Tabel 4 dapat dituliskan persamaan regresi berganda seperti persamaan 3.

$$Y = -0,293 + 0,125 X1 + 0,192 X2 + 0,149 X3 + e \quad (3)$$

Dari persamaan regresi tersebut didapatkan penjelasan sebagai berikut:

1. Pada persamaan regresi diatas menunjukkan nilai konstanta adalah - 0,292 dapatdiartikan jika Kegunaan, Informasi dan Interaksi bernilai nol, maka besarnya Kepuasan Pengguna akan mengalami penurunan sebesar -0,292 satuan (karena nilai konstanta uji regresi berganda negatif).
2. Nilai Koefisien Kegunaan (X1) sebesar 0,125 adalah nilai koefisien regresi variabel Kegunaan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) artinya jika Variabel(X1) mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,125 atau 12,5%.
3. Nilai Koefisien Informasi (X2) sebesar 0,192 adalah nilai koefisien regresi variabel Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) artinya jika Variabel(X2) mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,192atau 19,2%.
4. Nilai Koefisien Interaksi (X3) sebesar 0,149 adalah nilai koefisien regresi variabel Interaksi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) artinya jika Variabel(X3) mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,149 atau 14,9%.

3.4 Uji Hipotesis

3.4.1 Uji t

Uji t untuk menentukan taraf signifikansi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Taraf signifikansi digunakan sebesar 5% [1 1]. Dalam penelitian inimenggunakan tingkat *Error* sebesar 5% atau 0,05. Variabel bebas dapat berpengaruh terhadap variabel terikat apabila t hitung > pada t tabel atau nilai probabilitas signifikansi < 0,05. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil yaitu:

Tabel 5. Uji t

Variabel	T	Sig.
(Constant)	-0,811	0,419
x1	4,620	0,000
x2	6,037	0,000
x3	3,691	0,000

1. Hasil uji t (parsial) pada model regresi, didapatkan nilai t hitung 4,620 > t tabel 1,984 dan nilai signifikansi variabel X1 sebesar 0,000 < 0,05 (taraf signifikansi 5%). Dapat disimpulkan secara parsial variabel Kegunaan (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau variabel (Y). Maka hipotesis 1 (H1) diterima, dalam hal ini pengguna dapat dengan mudah mengoperasikan, *website* memiliki *layout* dan desain yang menarik, kompeten dan meyakinkan, pengguna memiliki pengalaman berinteraksi mudah untuk navigasi dan mendapatkan pengalaman yang positif dalam hal navigasi dan mempelajari web, serta alamat *website* yang mudah diingat.
2. Hasil uji t (parsial) pada model regresi, didapatkan nilai t hitung 6,037 > t tabel 1,984 dan nilai signifikansi variabel X2 sebesar 0,000 < 0,05 (taraf signifikansi 5%). Dapat disimpulkan secara parsial variabel informasi (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna variabel (Y). Maka hipotesis 2 (H2) diterima, dalam hal ini informasi

website bersifat akurat, dapat dipercaya, update, relevan, detail, dan disajikan dalam format yang sesuai.

3. Hasil uji t (parsial) pada model regresi, didapatkan nilai t hitung $3.691 >$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi variabel X3 sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi 5%). Dapat disimpulkan secara parsial variabel Interaksi (X3) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna variabel (Y). Maka hipotesis 3 (H3) diterima, dalam hal ini *website* memiliki reputasi yang baik, pengguna merasa aman dalam memberikan informasi pribadi dengan memberi ruang personalisasi, kemudahan memeberikan masukan dan berkomunikasi dengan lembaga.

3.4.2 Uji F

Uji F adalah pengujian dimana variabel bebas yaitu Kegunaan, Informasi, dan Interaksi, secara simultan dapat mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna. Uji F dilakukan dengan taraf signifikansi 5% (0,05). Uji F dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	123,474	3	41,158	256,818	0,000
Residual	15,866	99	0,160		
Total	139,340	102			

Dari tabel 6 dapat diperoleh nilai F hitung sebesar $256,818 >$ F tabel $2,70$ dengan taraf signifikasi sebesar $0,000$. Ini menjelaskan bahwa taraf signifikasi F hitung $<$ nilai taraf signifikasi $0,05$ (5%). Dapat disimpulkan model regresi untuk menguji kegunaan, informasi, dan interaksi secara simultan atau bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3.5 Uji Koefisien Determinan R^2

Dalam analisis dengan menggunakan regresi sederhana, uji *R Square* dilakukan. Jika analisis yang dilakukan merupakan regresi berganda, *Adjusted R Square* digunakan dalam pengujian. Hasil *Adjusted R Square* bisa ditinjau pada Tabel 7.

Tabel 7. Koefisien Determinan R^2

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Errorof the Estimate
1	0,942	0,887	0,884	0,398

Hasil dari tabel 7 menjelaskan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar $0,884$ yang artinya pengaruh variabel bebas (X) yaitu Kegunaan, Informasi dan Interaksi terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pengguna sebesar $88,4\%$.

3.6 Pembahasan

Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen pada *website* SIMPEBAJA:

1. Kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Dari hasil uji t, terdapat nilai t hitung sebesar $4.620 >$ t tabel $1,984$ dan tingkat signifikansi $0 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikansi antara variabel kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Dal hal ini menunjukkan bahwa *usability quality* (kualitas kegunaan) adalah variabel yang berisi soal yang mudah dimengerti, jelas, mudah dijalankan menu, yang berpenampilan menarik, desain yang sesuai, memiliki pengetahuan atau

ketampilan dan menimbulkan dampak positif pengalaman. Dengan demikian, *usability quality* (kualitas kegunaan) merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* SIMPEBAJA.

2. Informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)
Dari hasil uji t, terdapat nilai t hitung sebesar $6,037 > t$ tabel 1,984 dan tingkat signifikansi $0 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikansi antara variabel informasi terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal ini menunjukkan bahwa *information quality* (kualitas informasi) yang mengandung unsur informasi akurat, dal, tepat waktu, relevan atau terkait dengan SIMPEBAJA itu sendiri, mudah dipahami, akurat dalam detail, dan desain yang tepat. Dengan demikian *information quality* (kualitas informasi) merupakan faktor yang diperhitungkan untuk menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* SIMPEBAJA.
3. Interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y)
Dari hasil uji t, terdapat nilai t hitung sebesar $3,691 > t$ tabel 1,984 dan tingkat signifikansi $0 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara variabel interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal ini menunjukkan bahwa *interaction quality* (kualitas interaksi) adalah variabel yang mengandung unsur pertanyaan, reputasi yang baik, kepastian dalam memberikan informasi pribadi, memberi kesan menarik, mudah untuk berkomunikasi, dapat dipercaya informasi. Sehingga *interaction quality* (kualitas interaksi) merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* SIMPEBAJA.
4. Kepuasan Pengguna terhadap SIMPEBAJA menggunakan Metode Webqual berdasarkan hasil yang diperoleh melalui uji statistik yang dilakukan menggunakan SPSS dengan melakukan uji hipotesis yaitu uji F, apakah variabel kegunaan, informasi, interaksi layanan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat kepuasan pengguna, memperoleh hasil yaitu variabel kegunaan, informasi dan interaksi layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMPEBAJA.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap variabel (X1) Kegunaan, Informasi (X2), Interaksi Layanan (X3) pada *website* SIMPEBAJA. Berdasarkan analisis baik secara parsial maupun simultan, dimensi kualitas *website* SIMPEBAJA berdasarkan variabel webqual 4.0 yang meliputi (X1) Kegunaan, Informasi (X2), Interaksi Layanan (X3) baik secara sendiri atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) *website* SIMPEBAJA.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapat, saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut.

1. Kepada pemerintah Kab. OKU khusus Bagian Pengadaan Barang dan Jasa yang mengelola SIMPEBAJA. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk membantu SIMPEBAJA terutama pada perspektif informasi tambahan diusulkan yaitu sebaiknya dilakukan perbaruan informasi secara berkala dan rutin. Sedangkan dari aspek interaksi layanan tambahan diusulkan yaitu sebaiknya menambahkan fitur pengaduan Dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. dengan menampilkan live chat dan contact person/hotline. Dan dari aspek kegunaan sebaiknya dilakukan penyegaran pada template *website* SIMPEBAJA sehingga pengguna tidak merasa bosan saat mengoperasikannya, Contohnya menu text berjalan atau photo bergerak.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa mengimplementasikan metode yang lainnya

dengan harapan penelitian ini dapat dilakukan perbandingan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, atau menggunakan metode yang sama tetapi dengan masalah yang berbeda serta menggunakan jumlah populasi yang lebih besar

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada bapak Ahmad Tarmizi selaku PJ Bupati OKU beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian kualitas SIMPEBAJA yang dikelola Pemerintah Kabupaten OKU.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. L. Andharsaputri, “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis Dekstop,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, Vol. 15, No. 1, Hal. 1, 2021, doi: 10.32815/jitika.v15i1.529.
- [2] A. Manik, I. Salamah, dan E. Susanti, “Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya,” *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, Vol. 4, No. 1, Hal. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [3] E. S. Panjaitan, L. R. Haloho, dan S. Sembiring, “Analisis Kualitas Website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Dengan Menggunakan Model WebQual 4.0 pada Pemerintah Kabupaten Simalungun,” *J. SIFO Mikroskil*, vol. 19, no. 2, hal. 25–36, 2018, doi: 10.55601/jsm.v19i2.566.
- [4] E. Oktaviana dan syahril rizal R. I, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kabupaten,” *Smart Comp Jurnalnya Smart Orang Pint. Komput.*, Hal. 0–6, 2022.
- [5] D. Aripin, “Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JIMP (Jurnal Inform. Merdeka Pasuruan)*, Vol. 7, No. 1, Hal. 41–45, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejurnal.unmerpas.ac.id/index.php/informatika/article/view/415%0Ahttp://ejurnal.unmerpas.ac.id/index.php/informatika/article/viewFile/415/139>
- [6] A. Sudradjat, S. Selviana, dan W. Widiati, “Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia,” *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, Vol. 5, No. 1, Hal. 21, 2020, doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.
- [7] L. Amelia, “Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 1, No. 2, Hal. 180–188, 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.515.
- [8] R. A. Pamungkas, “Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Tekno Kompak*, Vol. 13, No. 1, Hal. 12, 2019, doi: 10.33365/jtk.v13i1.220.
- [9] R. Y. Endra dan D. Hermawan, “Analisis dan Uji Kualitas Pengguna Website Tokopedia.Com Menggunakan Metode Webqual (Case : Pengguna Tokopedia.com di Universitas Bandar Lampung),” *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, Vol. 8, No. 2, 2017, doi: 10.36448/jsit.v8i2.957.

- [10] L. Retnawati, “*Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi di Universitas Xyz*,” *SCAN - J. Teknol. Inf. dan Komun.*, Vol. 13, No. 2, 2018, doi: 10.33005/scan.v13i2.1153.
- [11] D. Novita dan F. Helena, “*Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 2, No. 1, Hal. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.