

Analisis Pengaruh Usability, Information Quality, Service Interaction Quality terhadap Kepuasan Pengguna SLAWE

Muhammad Yusril Alfareza¹, Desi Andreswari², Julia Purnama Sari³

^{1,2,3}Fakultas Teknik, Program Studi Sistem Informasi

^{1,2,3}Universitas Bengkulu

^{1,2,3}Bengkulu, Indonesia

e-mail: ¹mysrilal@gmail.com, ²desi.andreswari@unib.ac.id, ³juliapurnamasari@unib.ac.id

Diajukan: 21 Januari 2024; Direvisi: 26 Februari 2024; Diterima: 2 Maret 2024

Abstrak

Dukcapil Kota Bengkulu telah menerapkan Sistem Informasi dalam pengelolaan dan penyimpanan informasi data kependudukan dari masyarakat Kota Bengkulu, salah satu sistem Informasi yang dimiliki dukcapil kota Bengkulu yaitu Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE). Terdapat beberapa masalah yang ditemukan seperti Warga selalu lupa menyimpan nomor resi untuk melacak proses permintaan layanan karena nomor resi hanya ditampilkan satu kali setelah registrasi, form upload kartu keluarga/KTP Lama/KTP Rusak/Surat Keterangan Hilang tidak diberikan informasi terkait format foto, masih banyak warga yang tidak mengerti cara mengupload persyaratan yang ada. Maka dari itu, perlu adanya penelitian untuk mengetahui pengaruh usability, information quality, service interaction quality terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh usability, information quality, service interaction quality terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kota Bengkulu. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah Webqual 4.0. Analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling berjenis Partial Least Square dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Dari 3 hipotesis, terdapat 1 hipotesis yang ditolak yaitu pengaruh usability terhadap kepuasan pengguna dan 2 hipotesis dinyatakan signifikan dan diterima yaitu information quality dan service interaction quality dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan. Tidak ditemukannya pengaruh usability terhadap kepuasan pengguna ini disebabkan pengguna menghadapi kendala yang signifikan untuk memahami tata cara penggunaan website, sulitnya dalam menavigasi atau mencari informasi yang dibutuhkan dalam website secara cepat dan kesulitan pengguna dalam menggunakan sistem website, hal ini bisa mencakup masalah seperti lambatnya kinerja website, kebingungan dalam pengisian form yang dibutuhkan. Information Quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu. Sehingga bisa disimpulkan semakin relevan, akurat dan up to-date informasi yang diberikan pada sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) di Dukcapil Kota Bengkulu maka akan semakin puas pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE). Service interaction quality berpengaruh kepada kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu. Hal ini menunjukkan semakin baik dan ditingkatkan kualitas layanan, rasa aman saat menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE), memberikan layanan yang sesuai yang dijanjikan maka akan semakin baik dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE).

Kata kunci: Webqual 4.0, Usability, Information Quality, Service interaction Quality, Kepuasan Pengguna.

Abstract

The Bengkulu City Dukcapil has implemented an Information System in managing and storing population data information from the people of Bengkulu City, one of the information systems owned by the Bengkulu City Dukcapil is the Electronic Citizen Administration Service System (SLAWE). Several problems were found, such as residents always forgetting to save the receipt number to track the service request process because the receipt number is only displayed once after registration, the upload form for family card/old ID card/damaged ID card/lost certificate is not provided regarding photo format information, there are still many residents who do not understand how to upload existing requirements. Therefore, research is needed to determine the influence of usability, information quality, and service interaction quality on user satisfaction of the electronic citizen administration service system (SLAWE) at

the Bengkulu City Population and Civil Registry Service. This research aims to see the influence of usability, information quality, service interaction quality on user satisfaction of the electronic citizen administration service system (SLAWE) at the Bengkulu City Population and Civil Registry Service. The method used in this research is Webqual 4.0. Data analysis uses the Partial Least Square Structural Equation Modeling method with the help of the SmartPLS application. Of the 3 hypotheses, 1 hypothesis was rejected, namely the effect of usability on user satisfaction and 2 hypotheses were declared significant and accepted, namely the quality of information and the quality of service interactions were declared to have a positive and significant effect. The effect of usability on user satisfaction was not found because users faced significant obstacles in understanding how to use the website, difficulty in navigating or finding the information needed on the website quickly and user difficulties in using the website system, this could include problems such as slow website performance. . , confusion in filling out the required forms. Information quality influences user satisfaction of the electronic citizen administration service system (SLAWE) at the Bengkulu City Dukcapil. So the conclusion is that the more relevant, accurate and up-to-date the information provided in the electronic citizen administration service system (SLAWE) in Bengkulu City Dukcapil, the more satisfied users will be in using the electronic citizen administration service system (SLAWE). The quality of service interaction influences user satisfaction with the electronic citizen administration service system (SLAWE) at the Bengkulu City Dukcapil. This shows that the better and improved the quality of service, the feeling of security when using the electronic citizen administration service system (SLAWE), providing appropriate services that promise the better it will be and increase user satisfaction in using the electronic citizen administration service system (SLAWE).

Keywords: Webqual 4.0, Usability, Information Quality, Service interaction Quality, User Satisfaction.

1. Pendahuluan

Teknologi informasi adalah kombinasi interaksi dan teknologi komputerisasi yang membentuk sistem *software* (perangkat lunak) dan *hardware* (perangkat keras). Banyak alat yang digunakan untuk pengolahan, pemrosesan, pendapatan, penyusunan, penyimpanan, dan manipulasi data dihasilkan dari pembuatan *software* atau *hardware*. Informasi ini digunakan untuk mengurangi kebutuhan pribadi, ketidakpastian, administrasi, dan aktivitas perusahaan. Teknologi informasi memiliki kemampuan untuk menghasilkan informasi yang sangat strategis untuk kebutuhan bisnis dan tujuan pengambilan keputusan [1]. Berbagai organisasi telah menggunakan aplikasi *web* sebagai *platform* untuk melakukan berbagai kegiatan pengolahan data dan menghasilkan informasi yang dapat diakses dan digunakan oleh semua orang yang membutuhkannya [2].

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Bengkulu adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada Dukcapil Kota Bengkulu telah menerapkan Sistem Informasi berbasis website dalam pengelolaan dan penyimpanan informasi data kependudukan dari masyarakat Kota Bengkulu, salah satu sistem Informasi yang dimiliki dukcapil kota Bengkulu yaitu Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE). Slawe merupakan Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik yang melayani masyarakat Kota Bengkulu secara *online*. Penggunaan aplikasi ini dapat digunakan masyarakat dalam pembuatan (E-KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA) dan surat pindah. Slawe juga digunakan untuk sinkronisasi data melalui *online* karena data tertentu (seperti BPJS, Perbankan, Pertanahan, dll.) belum tersedia dan surat pencatatan untuk menyampaikan informasi rekaman sebagai pengganti e-KTP sementara yang nantinya akan di proses oleh operator yang bertugas di Dukcapil Kota Bengkulu. Berdasarkan data terakhir yang tercatat pada *website* resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Bengkulu dari Januari 2020 sampai dengan Februari 2021 penggunaan Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) masih *fluktuatif*.

Tabel 1. Penggunaan Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik.

| Bulan | KTP | KIA | SINKRON DATA ONLINE | SURAT PEREKAMAN | KUTIPAN AKTA KELAHIRAN | KUTIPAN AKTA KEMATIAN | KARTU KELUARGA | SURAT PINDAH | TOTAL |
|-------------------|------|-----|---------------------------|--------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------|-------|
| Juni 2020 | 2071 | 944 | 144 | 165 | 60 | 2 | 157 | 11 | 3554 |
| Juli 2020 | 2353 | 0 | 87 | 203 | 76 | 3 | 149 | 23 | 2894 |
| Agustus 2020 | 1989 | 60 | 244 | 108 | 110 | 2 | 416 | 69 | 2998 |
| September 2020 | 1771 | 955 | 434 | 0 | 296 | 9 | 638 | 53 | 4156 |
| Oktober 2020 | 1709 | 639 | 311 | 0 | 285 | 2 | 446 | 26 | 3418 |
| November 2020 | 1616 | 608 | 349 | 0 | 404 | 2 | 602 | 29 | 3610 |
| Desember 2020 | 1406 | 524 | 349 | 0 | 325 | 2 | 525 | 25 | 3156 |
| Januari 2021 | 2526 | 691 | 455 | 0 | 454 | 1 | 903 | 42 | 5072 |
| Februari 2021 | 1182 | 321 | 160 | 0 | 181 | 0 | 297 | 23 | 2164 |

Data tersebut menunjukkan adanya kemungkinan apabila Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) dapat ditinggalkan oleh masyarakat, mengingat jumlah pengguna yang fluktuatif di setiap tahunnya. Hal ini juga dapat disebabkan karena kurangnya kepuasan pengguna saat menggunakan Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE). Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan isu penting karena kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kesuksesan implementasi sistem informasi [3]. Kepuasan pengguna memegang peranan penting dalam mengukur kesempurnaan dalam penerapan sistem informasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengevaluasi layanan dengan menggunakan kepuasan pengguna sebagai *feedback* [4].

Untuk mendukung penelitian ini dapat dilihat dari penelitian terdahulu yaitu penelitian Supawanhar yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang membahas tentang analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP secara *online* menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) dari segi kinerja pelayanan dan petugasnya saja akan tetapi tidak membahas kepuasan masyarakat dari segi website sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE). Sedangkan pada penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh *usability*, *information quality*, *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna dari segi website sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE). Pada penelitian Adeli yang berjudul Analisis Hubungan *Usability*, *Information*, Dan *Service Interaction* Terhadap Kepuasan Pengguna Agen Perjalanan Online yang menggunakan metode WEBQUAL 4.0 dengan hasil *usability*, *information quality*, *service interaction quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda lalu menggunakan sampel sebesar 97, akan tetapi pada objek penelitian ini yaitu website agen perjalanan online-nya tidak disebutkan secara spesifik. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan akan mencari pengaruh *usability*, *information quality*, *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna dengan objeknya yaitu sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu dan menggunakan WEBQUAL 4.0 dan teknik analisis data Structural Equation Modeling (SEM) dengan jumlah responden 100 orang. Pada penelitian Adiyansah yang berjudul Penerapan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Untuk Evaluasi Kualitas Website Akademik yang bertujuan untuk melakukan evaluasi kualitas *website student service center* dengan melihat nilai *gap* dari *usability*, *information quality*, *service interaction quality* untuk mengevaluasi *website student service*

center dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan melihat bagaimana pengaruh dari *usability*, *information quality*, *service interaction quality* kepada kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu menggunakan *webqual 4.0* dan analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

2. Metode Penelitian

Berdasarkan observasi awal dengan melakukan wawancara dari beberapa pengguna *website* dan Staff Dukcapil kota Bengkulu diketahui pada Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) terdapat beberapa masalah yang ditemukan yaitu : Warga selalu lupa menyimpan nomor resi untuk melacak proses permintaan layanan karena nomor resi hanya ditampilkan satu kali setelah registrasi, *Form upload* kartu keluarga/KTP Lama/KTP Rusak/Surat Keterangan Hilang tidak diberikan informasi terkait format foto, ukuran minimal sehingga banyak pengguna yang kebingungan, Masih banyak warga yang mendaftar surat pelayanan secara *offline*, dikarenakan masih banyak warga yang tidak mengerti cara mengupload persyaratan yang ada. Berdasarkan keluhan pengguna , maka dari itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction quality* kepada kepuasan pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE).

Penelitian ini menerapkan pendekatan *kuantitatif* dengan metode *Webqual 4.0* disebabkan *Webqual 4.0* sudah digunakan dengan sukses pada beberapa penelitian serupa untuk menilai kualitas *website*. Ini juga membantu mengidentifikasi komponen yang memengaruhi kepuasan pengguna akhir [5]. Penggunaan metode *Webqual 4.0* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sebuah *website* disebabkan *Webqual 4.0* mengukur kemampuan *website* dengan persepsi akhir (pengguna) dan menggunakan 3 (tiga) dimensi yang disediakan oleh *Webqual 4.0* , antara lain yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan menggunakan persepsi akhir berdasarkan Kepuasan Pengguna [6].

Penelitian menggunakan teknik analisis data yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) berjenis *Partial Least Square*. SEM menggunakan analisis *regresi* untuk mengevaluasi hubungan antara variabel yang dapat dihitung dan analisis faktor untuk memeriksa bagaimana hubungan antara variabel [7]. Analisis data memakai *Partial Least Square* (PLS) dikarenakan termasuk metode analisis kategori kuat karena digunakan untuk melihat adanya hubungan dan pengaruh pada variabel, menganalisis data dengan skala apa pun, tidak bergantung pada banyak asumsi, dan tidak memerlukan jumlah sampel yang besar [8]. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk menilai dampak *usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) Dukcapil Kota Bengkulu. Untuk menganalisis data penelitian, peneliti menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan memanfaatkan aplikasi *SmartPLS*.

Populasi penelitian terdiri dari pengguna SLAWE di Kota Bengkulu yang telah diketahui jumlah penggunaan SLAWE dari Pihak Dukcapil kota Bengkulu dari Juni 2020 sampai Juni 2023 adalah sebanyak 256.372. dengan sampel sebanyak 100 orang berdasarkan rumus slovin yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu *Simple Random Sampling*. Dalam penelitian digunakan jenis *Simple Random Sampling* dikarenakan sampel diambil dari populasi dengan acak tidak melihat kesamaan strata pada populasi. *Simple Random Sampling* dipilih dikarenakan populasi pada penelitian yang akan dilakukan yaitu pengguna sistem layanan administrasi elektronik (SLAWE) di Kota Bengkulu yang dimana semua anggota memiliki karakteristik yang mirip (*Homogen*). Dengan menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel sesuai dengan Rumus (1).

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

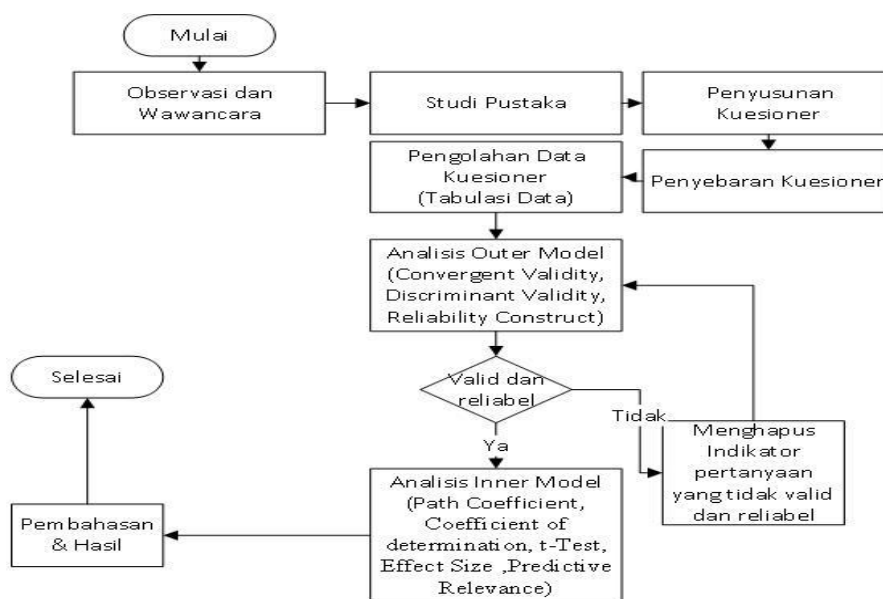
N merupakan jumlah keseluruhan jumlah populasi dan e merupakan persentase kelonggaran pengambilan sampel yang bisa ditolerir.

$$n = \frac{256372}{1+256372 \times (0,1)^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{256372}{256472} \quad (3)$$

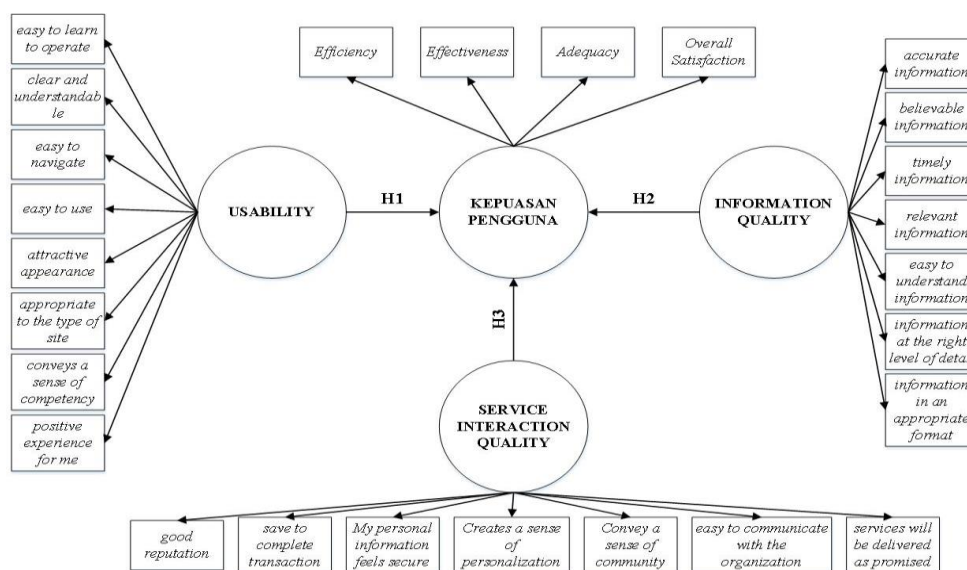
$$n = 99,96 \quad (4)$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel sebanyak minimal 100 responden.



Gambar 1. Alur penelitian.

Berdasarkan metode *Webqual 4.0*, ditetapkan model penelitian berdasarkan penelitian Barnes dan vidgen [9] dan penelitian Subiyakto [10] sebagai berikut:



Gambar 2. Model Penelitian.

Sumber : [9][10].

Berikut merupakan Hipotesis Penelitian:

H1 : *Usability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE).

H2 : *Information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE).

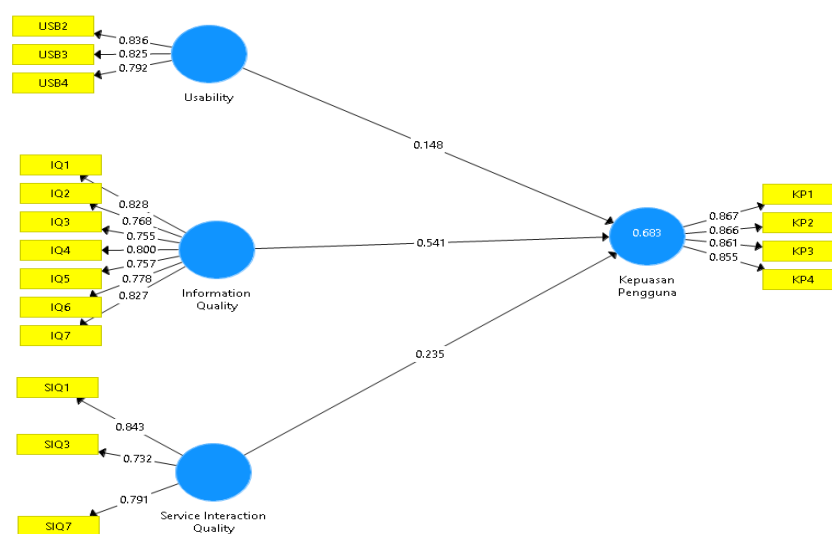
H3 : *Service interaction quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Outer model

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software Smartpls*. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada *outer model*. *Outer model* termasuk dari *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* mengamati angka pada *outer loading* dan *average variance extracted (AVE)* dan untuk *discriminant validity* mengamati nilai pada *cross loading* dan *Fornell-Lacker Criterion*. Pada reliabilitas konstruk melihat dari nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach alpha*. Indikator penelitian akan valid jika nilai *outer loading* sebesar >0.7 dan nilai *average variance extracted (AVE)* sebesar >0.5 [8]. Kriteria *Fornell-Larcker* dianggap baik dan dapat diterima jika akar *Average Variance Extracted (AVE)* lebih besar daripada korelasi antara variabel dengan variabel lainnya. Sebaliknya, *cross loading* dianggap baik jika koefisien indikator dan variabel Nilai variabel blok ini lebih besar daripada yang lain [11]. Indikator penelitian reliabel jika *composite reliability* >0.7 [12]. Nilai *cronbachs alpha* dapat diandalkan dengan nilai >0.6 [13].

3.1.1. Convergent Validity



Gambar 3. Model *Outer Loading*.

Gambar 2 menjelaskan model *outer loading* setelah dilakukan penghapusan 9 indikator yang tidak valid yaitu: USB1,USB5,USB6,USB7,USB8,SIQ2,SIQ4,SIQ5,SIQ6. Sehingga menghasilkan nilai *outer loading* >0.7 , sehingga indikator memenuhi syarat dan dinyatakan valid.

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE).

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) |
|---------------------|----------------------------------|
| Usability | 0.669 |
| Information Quality | 0.621 |
| Quality | |
| Service | 0.624 |
| Interaction Quality | |

Tabel 1 merupakan hasil dari analisis nilai AVE, indikator dianggap valid jika >0.50 sehingga data sudah valid uji *convergent validity* [12].

3.1.2. Discriminant Validity

Kriteria *Fornell-Larcker* dianggap baik dan dapat diterima jika akar *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar daripada korelasi antara variabel dengan variabel lainnya. Sebaliknya, *cross loading* dianggap baik jika koefisien indikator dan variabel Nilai variabel blok ini lebih besar daripada yang lain [11].

Tabel 3. Cross Loading.

| Indikator | USB | IQ | SIQ | KP |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| USB2 | 0.836 | 0.480 | 0.288 | 0.436 |
| USB3 | 0.825 | 0.538 | 0.438 | 0.543 |
| USB4 | 0.792 | 0.653 | 0.479 | 0.569 |
| IQ1 | 0.527 | 0.828 | 0.583 | 0.649 |
| IQ2 | 0.489 | 0.768 | 0.537 | 0.584 |
| IQ3 | 0.580 | 0.755 | 0.521 | 0.619 |
| IQ4 | 0.546 | 0.800 | 0.502 | 0.634 |
| IQ5 | 0.570 | 0.757 | 0.420 | 0.586 |
| IQ6 | 0.581 | 0.778 | 0.473 | 0.676 |
| IQ7 | 0.518 | 0.827 | 0.574 | 0.644 |
| SIQ1 | 0.527 | 0.623 | 0.843 | 0.613 |
| SIQ3 | 0.300 | 0.449 | 0.732 | 0.450 |
| SIQ7 | 0.334 | 0.457 | 0.791 | 0.491 |
| KP1 | 0.554 | 0.695 | 0.525 | 0.867 |
| KP2 | 0.517 | 0.675 | 0.559 | 0.866 |
| KP3 | 0.559 | 0.712 | 0.565 | 0.861 |
| KP4 | 0.578 | 0.669 | 0.641 | 0.855 |

Tabel 4. *Fornell Lacker*.

| Indikator | IQ | KP | SIQ | USB |
|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| IQ | 0.788 | | | |
| KP | 0.798 | 0.862 | | |
| SIQ | 0.655 | 0.664 | 0.790 | |
| USB | 0.691 | 0.641 | 0.504 | 0.818 |

Berdasarkan penelitian, menunjukkan bahwa nilai *cross loading* pada setiap variabel pada masing-masing indikator menghasikan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel pada indikator yang berlainan, sehingga dapat dinyatakan diterima dan baik. Kemudian, nilai yang dihasilkan melalui *Fornell-Lacker Criterion* pada seluruh variabel memiliki nilai lebih tinggi dari semua nilai korelasi antar variabel dan dapat dinyatakan valid. Kemudian dilakukan pengujian Reliabilitas Konstruk dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha*.

3.1.3. Reliability Construct

Tabel 5. *Reliability Construct.*

| Variabel | <i>cronbach alpha</i> | <i>composite reliability</i> |
|------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| <i>Usability</i> | 0.754 | 0.858 |
| <i>Information Quality</i> | 0.898 | 0.920 |
| <i>Service Interaction Quality</i> | 0.700 | 0.832 |
| Kepuasan Pengguna | 0.885 | 0.921 |

Berdasarkan tabel bahwa nilai *composite reliability* dan nilai *cronbachs alpha* dari semua variabel memenuhi persyaratan sehingga dinyatakan reliabel dan bisa diandalkan. Indikator penelitian reliabel jika *composite reliability* >0.7 [12]. Nilai *cronbachs alpha* dapat diandalkan dengan nilai >0.6[13].

3.2. Inner Model

Uji *inner model* digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Berikut hasil dari pengujian *inner model*:

3.2.1. Coefficient of determination (R²)

Uji *Coefficient of determination* bertujuan mengetahui pengaruh variabel laten *eksogen* terhadap variabel *endogen*, nilai *R-Square* 0.25 ($0.25 \leq R^2 \leq 0.49$) itu kecil, 0.50 ($0.50 \leq R^2 \leq 0.74$) itu menengah, ≥ 0.75 itu kuat [8]. Berikut merupakan hasil nilai uji *Coefficient of determination*:

Tabel 6. *Coefficient of determination.*

| Variabel | R- square (R ²) | Keterangan |
|----------|-----------------------------|------------|
| KP | 0.683 | Menengah |

Berdasarkan Tabel 5 menjelaskan bahwa nilai *R-Square* pada variabel kepuasan pengguna (KP) memiliki nilai $R^2 = 0.683$, sehingga dapat diartikan variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* sebesar 68% dalam kategori menengah.

3.2.2. Effect Size

Pengujian *effect size* bermaksud melihat korelasi dari setiap variabel dan pengaruh satu variabel terhadap variabel lain dengan nilai 0.02 ($0.02 \leq f^2 \leq 0.14$) kecil, 0.15 ($0.15 \leq f^2 \leq 0.34$) menengah, ≥ 0.35 besar [8]. Berikut merupakan hasil pengujian *effect size*:

Tabel 7. *effect size.*

| Variabel | <i>Effect Size</i> | Analisis |
|-----------|--------------------|----------|
| USB -> KP | 0.036 | Kecil |
| IQ -> KP | 0.366 | Besar |
| SIQ -> KP | 0.099 | Kecil |

Berdasarkan pada Tabel 6. terdapat variabel yang memiliki pengaruh kecil yaitu *usability* (USB) dengan nilai *effect size* 0.036 dan *service interaction quality* (SIQ) dengan nilai *effect size* 0.099. Indikator yang memiliki pengaruh besar yaitu *information quality* (IQ) dengan nilai *effect size* 0.366.

3.2.3. Predictive Relevance

Uji *Predictive Relevance* (Q^2) dilakukan untuk menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel tertentu dan variabel lainnya. uji *predictive relevance* memiliki nilai ambang batas yakni 0 ($0 \leq Q^2 \leq 0.24$) memiliki kategori rendah, 0.25 ($0.25 \leq Q^2 \leq 0.49$) memiliki kategori menengah, ≥ 0.50 memiliki kategori tinggi [12]. Berikut merupakan hasil pengujian *Predictive Relevance* (Q^2):

Tabel 8. *effect size*.

| Variabel | <i>Predictive Relevance</i> | Keterangan |
|----------|-----------------------------|-----------------------------|
| KP | 0.664 | <i>Predictive Relevance</i> |

Pada Tabel 7 menunjukkan hasil pengujian *Predictive Relevance* dengan nilai variabel kepuasan pengguna (KP) mempunyai *Predictive Relevance* 0.664 yang bermaksud memiliki nilai hubungan yang tinggi.

3.2.4. *Path Coefficient*

Uji *path Coefficient* untuk mengetahui bagaimana variabel berinteraksi satu sama lain *laten eksogen* terhadap *endogen*. Untuk melihat signifikan atau tidaknya variabel maka perlu dilakukan pengujian. Menurut Hair (2016) uji *path coefficient* akan signifikan jika nilai (β) > 0.1 [14].

Tabel 9. *path Coefficient*.

| Variabel | <i>Path Coefficient</i> | Analisis |
|-----------|-------------------------|----------|
| USB -> KP | 0.148 | Positif |
| IQ -> KP | 0.541 | Positif |
| SIQ -> KP | 0.235 | Positif |

Berdasarkan Tabel 8 terdapat 3 jalur/hipotesis yang diuji, diketahui 3 hipotesis memiliki hubungan positif antar variabel-variabel. Pada tabel 5.1 dapat dilihat variabel yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna (KP) yaitu variabel *Information Quality* (IQ) dengan nilai *path coefficient* sebesar 0.541, sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh paling kecil kepada kepuasan pengguna (KP) yaitu variabel *Usability* dengan nilai *path coefficient* sebesar 0.148.

3.2.5. *T- test*

Nilai *T-Statistics* $> 1,96$ supaya pengaruh dapat dikatakan signifikan [8]. Sedangkan Nilai *p-values* harus < 0.05 supaya dikatakan signifikan [12]. Berikut merupakan hasil nilai dari uji *t-Test*:

Tabel 10. *T-test*.

| Variabel | <i>T-statistic</i> | P-Values | Keterangan |
|-----------|--------------------|----------|------------|
| USB -> KP | 1.614 | 0.107 | Ditolak |
| IQ -> KP | 4.429 | 0.000 | Diterima |
| SIQ -> KP | 2.412 | 0.016 | Diterima |

Berdasarkan pada Tabel 8 menampilkan dari 3 hipotesis terdapat 1 hipotesis yang ditolak yaitu USB -> KP. Hipotesis USB -> KP ditolak dikarenakan hanya memiliki nilai *T-Statistics* sebesar 1.614 dan *p-values* sebesar 0.107, untuk melihat adanya pengaruh didalam sebuah variabel, nilai *T-Statistics* $> 1,96$ supaya pengaruh dapat dikatakan signifikan [8]. Sedangkan Nilai *p-values* harus < 0.05 supaya dikatakan signifikan [12]. Hipotesis IQ -> KP, SIQ -> KP diterima karena memenuhi persyaratan.

3.3. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *usability, information quality, service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa dua (2) dari tiga (3)

variabel terbukti secara positif dan signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu.

3.3.1. Pengaruh *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik Pada Dukcapil Kota Bengkulu

Pada hasil penelitian ini, variabel *usability* (USB) **tidak dapat didukung** secara *empiris* adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna (KP) sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu karena memiliki hasil pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Temuan ini sependapat dengan penelitian [15] bahwa *usability* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan jika *usability* ditingkatkan maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) di Dukcapil Kota Bengkulu akan meningkat walaupun tidak terlalu besar. Hal ini disebabkan pengguna menghadapi kendala untuk memahami tata cara penggunaan *website*, sulitnya dalam menavigasi atau mencari informasi yang dibutuhkan dalam *website* secara cepat dan kesulitan pengguna dalam menggunakan fitur pada *website*. Temuan yang tidak signifikan ini bisa menjadi catatan untuk pengembang *website* agar terus bisa meningkatkan tampilan pada *website* [16]. Dari hasil tersebut perlu dilakukan sosialisasi kepada warga tentang cara penggunaan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu sehingga pengguna tidak bingung lagi dalam menggunakan semua fitur yang tersedia pada sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE).

Akan tetapi terdapat beberapa penelitian yang menemukan bukti bahwa variabel *usability* (USB) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (KP) yakni [4].

3.3.2. Pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik Pada Dukcapil Kota Bengkulu

Pada hasil penelitian ini, variabel *information quality* (IQ) memiliki **pengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan pengguna (KP) sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu. Hal ini dapat dinyatakan *Information Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu. Sehingga bisa disimpulkan semakin akurat, terpercaya, *up to-date*, relevan, mudah dipahami, detail dan format informasi yang diberikan pada sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) di Dukcapil Kota Bengkulu maka akan semakin puas pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE).

Temuan ini sependapat dengan penelitian [17] bahwa *information quality* mempengaruhi kepuasan pengguna. *Information quality* sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dikarenakan *website* yang baik harus memberikan kualitas konten yang baik serta memberikan informasi yang relevan ke pengguna [18].

3.3.3. Pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik Pada Dukcapil Kota Bengkulu

Pada hasil penelitian ini, variabel *service interaction quality* (SIQ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP) sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu. Hasil ini dapat dinyatakan *service interaction quality* berpengaruh kepada kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) pada Dukcapil Kota Bengkulu. Hal ini menunjukkan semakin baik reputasi dan rasa percaya, rasa aman saat menggunakan sistem, memberikan layanan yang sesuai yang dijanjikan maka akan semakin baik dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE).

Service interaction quality merupakan faktor yang penting agar pengguna memiliki rasa percaya dalam menggunakan *website* sehingga pengguna tidak ragu dalam membagi informasi dan melakukan transaksi [18].

4. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *usability*, *information quality*, *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) di Dukcapil Kota Bengkulu. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan secara empiris *information quality* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) sehingga bisa disimpulkan semakin akurat, terpercaya, *up to-date*, relevan, mudah dipahami, detail dan format informasi yang diberikan pada sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) di Dukcapil Kota Bengkulu maka akan semakin puas pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE). *Service*

Interaction Quality memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektroknik (SLAWE) sehingga bisa disimpulkan semakin baik reputasi dan rasa percaya, rasa aman saat menggunakan sistem, memberikan layanan yang sesuai yang dijanjikan maka akan semakin baik dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE).

Pada *usability* tidak terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem layanan administrasi warga elektroknik (SLAWE) di Dukcapil Kota Bengkulu Sehingga ini menunjukkan jika *usability* ditingkatkan maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) di Dukcapil Kota Bengkulu akan meningkat walaupun tidak terlalu besar. Hal ini ini disebabkan pengguna menghadapi kendala untuk memahami tata cara penggunaan *website*, sulitnya dalam menavigasi atau mencari informasi yang dibutuhkan dalam *website* secara cepat dan kesulitan pengguna dalam menggunakan fitur pada *website*.

Penelitian ini hanya berfokus pada variabel pengaruh *usability*, *information quality*, *service interaction quality* sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk meneliti variabel yang lain dan juga menggunakan metode yang lain.

Daftar Pustaka

- [1] R. Mawarni, T. K. Sari, and Y. D. Anggiyasari, "Peran Teknologi Informasi bagi Perusahaan Dalam Menghadapi Persaingan," 2022.
- [2] A. Y. Rezkiani, Suprpto, and A. Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0," vol. 1, no. 2, pp. 523–532, 2018.
- [3] Suranto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI pada KPPN Gorontalo," *J. Compr. Sci.*, vol. 1, no. 5, pp. 1–23, 2022.
- [4] R. R. Z. Adeli, *Hubungan Usability, Terhadap Kepuasan Perjalanan Online Analysis of Usability, Information, and Service Interaction Relationship To User*. 2018.
- [5] F. Rohman and D. Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, 2017.
- [6] Syaifullah and O. D. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, 2016.
- [7] M. Nusrang, M. Fahmuddin, and H. Hardianti, "Penerapan Metode Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (Sem-Pls) Dalam Mengevaluasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi PDRB Di Indonesia," *Semin. Nas. Dies Natalis 62*, vol. 1, pp. 543–548, 2023, doi: 10.59562/semnasdies.v1i1.1088.
- [8] I. Ghazali, *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [9] S. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research," *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002.
- [10] A. Subiyakto, A. R. Ahlan, M. Kartiwi, S. J. Putra, and Y. Durachman, "The user satisfaction perspectives of the information system projects," *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 215–223, 2016, doi: 10.11591/ijeecs.v4.i1.pp215-223.
- [11] E. L. Harmen, R. Semiarty, and R. P. Lita, "Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit," *J. Manaj. Dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 2, pp. 216–225, 2020, doi: 10.26905/jmdk.v8i2.5094.
- [12] J. F. H. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, "When to use and how to report the results of PLS-SEM Abstract," *Eur. Bus. Rev.*, vol. 31, no. 1, pp. 2–24, 2018.
- [13] M. Lukaraja, E. R. Pesulesy, Y. A. Lesnussa, and M. Y. Matdoan, "Structural Equation Modeling (Sem) Untuk Menganalisis Faktor- (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Desa Buano Utara Structural Equation Modeling (Sem) To Analyze The Factors Influencing The Ministry Of Service Pt . Pln (Persero) To Customer Sati," vol. 2, pp. 93–102, 2020.
- [14] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, "Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2020.
- [15] M. Rosmiati and Fawaz Ali, "Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan

-
- Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *SATIN - Sains dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 31–43, 2021, doi: 10.33372/stn.v7i2.763.
- [16] W. P. Bintari, I. Udayana, and B. D. Maharani, “Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri),” *J. Perspekt.*, vol. 20, no. 1, pp. 68–75, 2022, doi: 10.31294/jp.v20i1.12286.
- [17] A. Z. Hamdani, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs),” *Fak. Sains dan Teknol. Univ. Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, p. 152, 2020.
- [18] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.