



**ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi Lampung)**

Reifco Harry Farrizqy^{1*}, Ryan Randy Suryono², Dyah Ayu Megawaty.³
*Sistem Informasi^{1,2,3}, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Teknokrat
Indonesia*

JL.ZA. Pagar Alam No. 9-11, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Bandar Lampung

Email: ^{1} Reifco_harry_farrizqy@teknokrat.ac.id¹⁾, ryan@teknokrat.ac.id²⁾,
dyahayumegawaty@teknokrat.ac.id.³⁾*

Name Corresponding Author: **Reifco Harry Farrizqy**

Submitted	Accepted	Published
09-June-2023	06-September-2023	11-September-2023

Abstrak- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Provinsi Lampung yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Permasalahan yang masih terjadi sekarang ini yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan teknologi dan masih banyak yang belum mampu mengoperasikan aplikasi SiCantik Cloud. Hal ini menyebabkan proses pembuatan perizinan masih berjalan lama. Padahal, dengan adanya aplikasi tersebut akan memudahkan karyawan pemerintahan dalam meng-input data secara tepat dan cepat. tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel usability quality (X1), information quality (X2), serta variabel service interaction quality (X3) terhadap kepuasan pengguna website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung. Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa : Usability quality (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y), Information quality (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y), Service Interaction Quality (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y), Usability quality (X1), Information quality (X2) , Service Interaction Quality (X3) berpengaruh secara bersama – sama (simultan) terhadap user satisfaction (Y).

Kata Kunci : *Performance, public service, Webqual 4.0*



Abstrac- Investment Service and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Lampung Province is one of the regional apparatus organizations in Lampung Province that implements a one-stop service system as a service agency specifically tasked with providing services regarding licensing that directly intersect with the public. The problem that is still happening today is the lack of public awareness in using technology and many are still unable to operate the SiCantik Cloud application. This causes the licensing process to take a long time. In fact, this application will make it easier for government employees to input data accurately and quickly. The purpose of this writing is to determine the effect of the usability quality variables (X1), information quality (X2), and service interaction quality variables (X3) on user satisfaction of the Lampung Province One Stop Investment and One Stop Services website. Based on the research activities carried out, it can be concluded that: Usability quality (X1) has a positive and significant effect on user satisfaction (Y), Information quality (X2) has a positive and significant effect on user satisfaction (Y), Service Interaction Quality (X3) has a positive effect and significant to user satisfaction (Y), Usability quality (X1), Information quality (X2), Service Interaction Quality (X3) have a simultaneous effect on user satisfaction (Y).

Keywords: *Performance, public service, Webqual 4.0,*

1. PENDAHULUAN

Secara Elektronik OSS atau memiliki nama lain Aplikasi “SICANTIK”. SiCantik merupakan aplikasi cerdas layanan perizinan sistem berbasis cloud public terintegrasi yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara mandiri. SiCantik atau sistem aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik, diperuntukkan untuk masyarakat agar lebih mudah dalam pengurusan perizinan yang bersifat online (Darmawan, dkk., 2019). SiCantik Cloud sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk izin usaha dan layanan lainnya yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Mengintegrasikan semua layanan perizinan berusaha menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang dan terintegrasi secara nasional serta untuk terjaminnya keamanan layanan. Setiap IZIN yang



diajukan ke SiCantik Cloud akan diawasi oleh Kemendagri dan KPK untuk pengawasan e-Monev, audit KPK dan Bank Daerah (Kemenkominfo RI, 2019).

Aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi layanan perizinan yang lebih efektif, karena proses penginputan data sudah online, tidak manual lagi seperti sebelumnya. Penerapan aplikasi SiCantik Cloud juga mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan meminimalisir kesalahan dalam penginputan data. Bahkan masyarakat bisa mengupload data dari rumah dengan masuk ke website SiCantik Cloud DPMPTSP. Provinsi Lampung mulai menerapkan aplikasi SiCantik Cloud pada bulan Agustus 2019. Aplikasi perizinan online yang dibangun oleh DPMPTSP merupakan wujud komitmen Provinsi Lampung untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada warganya dan juga untuk mendukung implementasi e-government di lingkungan Provinsi Lampung. Sebelum penerapan aplikasi SiCantik Cloud, DPMPTSP Provinsi Lampung masih melaksanakan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara manual. Dengan mengisi formulir secara manual dan penerimaan berkas persyaratan untuk pembuatan izin.

Permasalahan yang masih terjadi sekarang ini yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan teknologi dan masih banyak yang belum mampu mengoperasikan aplikasi SiCantik Cloud. Hal ini menyebabkan proses pembuatan perizinan masih berjalan lama. Padahal, dengan adanya aplikasi tersebut akan memudahkan karyawan pemerintahan dalam meng-input data secara tepat dan cepat. Namun sejauh ini masih belum berjalan dengan baik. Banyak yang mengeluhkan bahwa aplikasi tersebut terlalu rumit untuk digunakan. Akibat dari keterbatasan pemahaman tersebut, maka proses pengajuan permohonan perizinan tidak berjalan dengan cepat dan tepat sehingga sasaran dan tujuan layanan yang ingin dicapai jadi terhambat.

Berdasarkan informasi dari karyawan yang memegang Bidang Layanan Perizinan, permasalahan sering terjadi yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang pengoperasian aplikasi SiCantik Cloud, sehingga masyarakat meminta bantuan karyawan untuk menginput data. Bahkan terdapat juga yang menginput datanya sendiri di rumah namun ketika diperiksa oleh karyawan, data yang di-upload masih belum tepat, sehingga harus ditolak. Hal ini dikarenakan jika salah satu data yang di-uplod salah, maka pihak DPMPTSP tidak dapat memprosesnya. Selain itu, masih terdapat hal lain yang dikeluhkan oleh masyarakat, diantaranya selama aplikasi tersebut diterapkan masyarakat belum pernah mengikuti pelatihan akan cara penggunaannya.



2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data statistik. Analisis statistik data penelitian secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yakni statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan keadaan dan hasil penelitian tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasinya. Statistik inferensial dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan yang berlaku umum bagi populasinya (Sugiyono, 2020).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atau objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan penerbitan perizinan dan non perizinan melalui layanan perizinan online SiCantik pada periode Januari-Desember tahun 2022. Berdasarkan data rekapitulasi permohonan perizinan dan non perizinan melalui website SiCantik jumlah permohonan dari periode Januari-Desember tahun 2022 adalah sebanyak 149 permohonan (Data Terlampir). Jumlah tersebut ditetapkan sebagai populasi dalam penelitian ini.

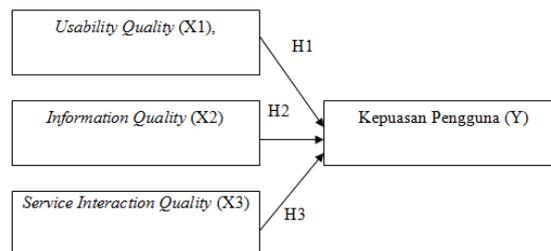
3.2.2 Sampel

Sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang terdapat dalam populasi (Sugiyono, 2020). Adanya sampel untuk memberikan kemudahan mempelajari dalam skala kecil yang kemudian digeneralisasi kepada seluruh objek penelitian. Teknik yang digunakan adalah purposive sampling yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Penentuan sampel pada penelitian ini didasarkan pada tabel sampel Krejcie-Morgan dengan batas kesalahan yang diasumsikan adalah 5% ($d=0,05$) sehingga total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden

3.3 Konseptual Model



Penelitian ini terdiri tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas ditandai dengan simbol X sementara untuk variabel dependen atau variabel terikat ditandai dengan simbol Y. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah tiga dimensi (*usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*) dalam WebQual 4.0 dan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah user satisfaction (kepuasan pengguna). Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menyimpulkan hasil penelitian menggunakan angka.



Gambar 3.1 Konseptual Model

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji F

Uji F atau dikenal dengan uji simultan / uji Anova, yaitu uji yang dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh seluruh variabel independen (secara simultan) terhadap variabel dependen. Sehingga akan diketahui apakah model regresi yang telah dibuat baik/signifikan atau tidak baik/tidak signifikan. Syarat sebuah model dikatakan memenuhi Uji F yaitu:

1. Nilai F hitung > nilai F tabel atau Nilai sig < 0,05, maka model dapat dikatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen (terikat).
2. Nilai F hitung < nilai F tabel atau Nilai sig > 0,05, maka model dapat dikatakan tidak signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen (terikat).

Tabel 4.1 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinan



Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.547	.526	.36072

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas, diketahui nilai koefisien korelasi (R) model sebesar 0,740 dan nilai koefisien determinasinya sebesar 0,547. Dimana nilai R square merupakan kuadrat dari nilai R. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kemampuan variabel bebas/ independen dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 54,7%.

Tabel 4.2 Hasil Uji F (Uji ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.373	3	3.458	26.573	.000 ^a
	Residual	8.588	66	.130		
	Total	18.961	69			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diketahui nilai F hitung sebesar 26,573 dan nilai Sig sebesar 0,000. Untuk mengetahui bahwa model ini signifikan atau tidak maka harus mengetahui terlebih dahulu nilai F tabel. Untuk mencari nilai F tabel, maka harus ditentukan terlebih dahulu degree of freedom 1 (df1) dan degree of freedom 2 (df2). Df1 yaitu jumlah variabel bebas / independen, sedangkan df2 yaitu total sampel (N) dikurangi total seluruh variabel (bebas dan terikat). Sehingga didapatkan df1= 4 dan df2=70 Setelah dicari pada tabel F, ditemukan nilai f tabel dengan df1 = 4, dan df2 = 70 sebesar 2,50 sehingga diketahui bahwa Fhitung > F Tabel = 26,573>2,50. **Maka kesimpulan dari uji f adalah model dikatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel terikatnya. Sehingga model dapat dikatakan baik / valid.**

3.2 Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel terikatnya. Syarat sebuah variabel bebas dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya adalah:



1. Nilai t hitung > nilai t tabel atau Nilai sig < 0,05, maka variabel tersebut dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.
2. Nilai t hitung < nilai t tabel atau Nilai sig > 0,05, maka variabel tersebut dikatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

Tabel 3.2 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.124	.648		1.734	.004
	X1	.836	.113	.648	7.383	.000
	X2	.170	.099	.151	1.729	.002
	X3	.356	.104	.286	3.431	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil data diolah tahun 2023

a. Pengujian Hipotesis Partial Usability quality (X1) terhadap user satisfaction (Y)

Nilai t hitung yang diperoleh variabel *Usability quality* (X1) sebesar 7.383 dengan signifikansi 0,00. Nilai ini akan dibandingkan dengan t tabel, df = 70 pada $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai ttabel sebesar 1,669. Selanjutnya dimasukkan dan dibandingkan dengan kriteria uji terlihat bahwa t hitung > t tabel ($7,381 > 1,669$) dengan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,00. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini membuktikan bahwa *Usability quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y) .

b. Pengujian Hipotesis Partial information quality (X2) terhadap user satisfaction (Y)

Nilai t hitung yang diperoleh variabel *information quality* (X2) sebesar 1.729 dengan signifikansi 0,002. Nilai ini akan dibandingkan dengan t tabel, df = 70 pada $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai ttabel sebesar 1,669. Selanjutnya dimasukkan dan dibandingkan dengan kriteria uji terlihat bahwa t hitung > t tabel ($1,729 > 1,669$) dengan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,002. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini membuktikan bahwa *information quality* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y) .

c. Pengujian Hipotesis Partial Service Interaction Quality (X3) terhadap user satisfaction (Y)



Nilai t hitung yang diperoleh variabel *Usability quality* (X1) sebesar 3.431 dengan signifikansi 0,001. Nilai ini akan dibandingkan dengan t tabel, $df = 70$ pada $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,669. Selanjutnya dimasukkan dan dibandingkan dengan kriteria uji terlihat bahwa t hitung $>$ t tabel ($3,431 > 1,669$) dengan nilai signifikansi $<$ 0,05 yaitu 0,002. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini membuktikan bahwa Service Interaction Quality (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Usability quality (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y).
2. Information quality (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y)
3. Service Interaction Quality (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y).
4. Usability quality (X1), Information quality (X2), Service Interaction Quality (X3) berpengaruh secara bersama – sama (simultan) terhadap user satisfaction (Y).

REFERENCES

- 1). Ade Irmayanti, Rahmat Hidayat, Endah Rahmawati (2021), *Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0*
- 2). Aditya Gusti Mandala Putra & Dinan Yulianto (2022), *Evaluasi Laman Penerimaan Mahasiswa Baru dengan WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis*
- 3). Ansofino, Jolianis, Yolamalinda, & Arfilindo, H. 2016. *Buku Ajar Statistika* Ghalia Indonesia, Jakarta.
- 4). Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 5). Barnes, SJ dan Richard Vidgen. 2003. *Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange*. ISSN 0263-5577.



- 6). Bisri, M.H., & Asmoro, B.T. 2019 . *Etika Pelayanan Publik Di Indonesia*. Journal Of Governance Innovation: Malang. ISSN:2656-6273
- 7). Dalimunthe N, Karina T, Adawiyah A et al (2019). *Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)*. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. 184-190 5 (2)
- 8). Djusar, S., Sadar, M., & Asril, E. (2020), *Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja)*
- 9). <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/presiden-jokowi-buka-musrenbangnas-2022> <https://dpmptsp.lampungprov.go.id/>
- 10). Harry, Bali Kusuma, Hanifah Muslimah Az-Zahra (2019), Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno
- 11). Kasmir.(2019). Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajawali Pers.
- 12). Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 Tahun 2003 tentang Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Sembilan Prinsip Kualitas Pelayanan Publik
- 13). Sinambela, Lijan Poltak dan Sarton Sinambela . 2021. Metodologi Penelitian Kuantitatif - Teori Dan Praktik. Depok: Rajawali Pers
- 14). Pamungkas,2019, Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysist (IPA), Jurnal Teknokompak Vol 13, No 1 (2019)
- 15). Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 16). Pasal 14 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
- 17). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Tolok Ukur Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Dan Acuan Penilaian Kualitas Pelayanan
- 18). Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan. Kita Menulis.
- 19). Rosyadi, M.A., Indartono. K. 2020. Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan WebQual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja). Jurnal Imiah Komputer Grafis 14(1), 1-13
- 20). Singgih Santoso.2020.Panduan Lengkap SPSS 26. Jakarta: Elex Media Komputindo
- 21). Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods). Penerbit Alfabet: Bandung.



JURNAL TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI

Vol. 4, No. 3, September 2023, Page 44-51

E-ISSN 2746-3699

<http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/index>

DOI: <https://doi.org/10.33365/jtsi>.

