



ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI

Bella Intani Mawadah¹, Dian Prawira², Ilhamsyah³

¹ Program Studi Sistem Informasi, FMIPA, Universitas Tanjungpura
Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Kota Pontianak, e-mail: bellaintani131@student.untan.ac.id

² Program Studi Sistem Informasi, FMIPA, Universitas Tanjungpura
Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Kota Pontianak, e-mail: dianprawira@sisfo.untan.ac.id

³ Program Studi Sistem Informasi, FMIPA, Universitas Tanjungpura
Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Kota Pontianak, e-mail: ilhamsyah@sisfo.untan.ac.id

ARTICLE INFO

History of the article : 4 Juni 2023

Received : 30 Juni 2025

Received in revised form : 20 Juli 2025

Accepted : 22 Juli 2025

Available online : 30 Juli 2025

Keywords:

E-Government, Website LAPOR, E-Govqual,
Analisis Regresi Linier Berganda

*** Correspondence:**

Telepon:
081350578303

E-mail:
bellaintani131@student.untan.ac.id

ABSTRACT

The Electronic Government services provided by the government are always expected to function properly to provide optimal service quality according to organizational goals to meet community satisfaction. The Kubu Raya Regency Government created LAPOR website (People's Online Aspirations and Complaints Service), but community reports on website have not been fully followed up according to specified deadline and the rating display page does not provide information regarding website service ratings. This study aims to analyze quality of the Kubu Raya Regency LAPOR website using the modified E-Govqual method with variables of efficiency (EF), trust (TRS), reliability (RLB), citizen support (CS), and overall (OVR) on user satisfaction. Analysis of 100 data from respondents using the LAPOR website in Kubu Raya Regency used multiple linear regression analysis with 4 independent variables on 1 dependent variable through distributing questionnaires. There are 22 hypotheses in this study with the test results stating that 7 hypotheses have an influence and significant effect on user satisfaction with a quality value 82.6%. The results of the research conducted were to provide recommendations to the Kubu Raya Regency LAPOR website manager to improve the system on each indicator of the variables that have no significant effect on user satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan penggunaan teknologi pada pola kehidupan masyarakat di Indonesia saat ini mempengaruhi banyak aspek terkait teknologi dan informasi berdasarkan penggunaan internet, sehingga tidak hanya individu saja namun dipakai oleh berbagai organisasi atau instansi. Oleh karena itu, sistem pemerintahan juga memberikan dampak dengan meningkatnya masyarakat dalam mengakses layanan *E-Government* atau SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang ada seperti layanan pengaduan yang diberikan oleh pemerintahan [1]. Teknologi informasi yang berada di lingkungan pemerintahan selalu diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang optimal bagi masyarakat. Informasi yang disampaikan melalui halaman *website* suatu organisasi yang efektif dapat berfungsi untuk menyebarluaskan kepada masyarakat guna keterbukaan informasi yang diberikan sesuai dengan tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan dengan instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 menjelaskan bahwasanya tiap lembaga pemerintahan mempunyai kewajiban untuk menggunakan sistem dan melakukan evaluasi secara kontinu guna tercapainya tata kelola teknologi informasi pemerintahan atau *E-Government* yang baik. Dengan instruksi tersebut, seluruh instansi pemerintah Indonesia diarahkan untuk menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik berupa *E-Government*, salah satunya yaitu pada pemerintah Kabupaten Kubu Raya dalam bentuk layanan SPBE berupa *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) sebagai pelayanan publik bagi masyarakat yang disediakan oleh lingkungan pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau melakukan pengaduan terhadap instansi pemerintah terkait. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya menerapkan beberapa strategi untuk peningkatan pelayanan umum dengan teknologi informasi sebagai bentuk program kerja pemerintahan pada visi misi untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yaitu *good and clean governance* dalam kehidupan masyarakat berdasarkan tujuan dari pemerintah [2].

Website LAPOR Kabupaten Kubu Raya yang memiliki domain lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-kubu-raya atau dapat diakses melalui portal spbe.kuburayakab.go.id pada menu pengaduan dengan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menyampaikan aspirasi dan melakukan pengaduan secara *online*. Namun, sebelumnya pada *website* LAPOR ini belum pernah dilaksanakan pengukuran kualitas layanan sebagai bentuk pengaduan pelayanan publik berdasarkan persepsi *user* dengan berbagai hambatan yang ada saat penyampaian informasi publik, seperti terdapat jaringan internet yang belum memadai ke seluruh masyarakat Kabupaten Kubu Raya, kesadaran penggunaan digitalisasi, dan infrastruktur pemerintah yang belum terpenuhi. Dalam halaman *website* ini terdapat tampilan rating yang tidak memberikan informasi terkait penilaian atas layanan web yang diberikan. Layanan tindak lanjut pelaporan masyarakat yang masuk dalam *website* ini juga belum seluruhnya dapat ditindaklanjuti sesuai tenggat waktu yang ditentukan. Penerapan layanan tersebut perlu adanya timbal balik dari masyarakat terhadap pihak pemerintah yaitu dengan peningkatan pelayanan yang maksimal berdasarkan persepsi masyarakat.

Untuk itu perlu dilaksanakan pengukuran kualitas pada *website* ini guna mengetahui sejauh mana peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada *user* guna meningkatkan kualitas layanan publik dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan atau pengembangan kualitas dari fitur pelayanan yang ada [3]. Salah satu metode yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan *website* LAPOR ialah *E-Govqual* yang terdiri dari empat variabel yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, *citizen support* dan dengan menambah 1 variabel yaitu *overall* sebagai variabel *user satisfaction* [4]. Tujuan penggunaan analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar variabel tersebut dalam memprediksi riset dengan lebih dari satu variabel independen [5]. Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan riset ini untuk mengidentifikasi beberapa faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan dalam menganalisis kualitas *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya dari persepsi masyarakat Kabupaten Kubu Raya.

Pada riset terdahulu yang telah dilaksanakan pada riset Rahma Septiawati dan Evi Yulianingsih tahun 2022 dengan analisis terhadap kualitas layanan *E-Government* dari situs web DPRD Kota Pagaralam dengan menggunakan sampel 96 responden. Variabel riset ini menggunakan 6 dimensi metode *E-Govqual*, dengan tambahan variabel total dalam menetapkan kepuasan *user* [6]. Pada riset Muhammad Faqih Firmansyah tahun 2022, memiliki tujuan untuk mengukur dan mengetahui suatu kualitas layanan elektronik pada *website* LAPOR Walikota Palu berdasarkan dengan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan elektronik LAPOR Walikota Palu. Riset ini dengan metode *E-Govqual* pada variabel kualitas layanan yaitu *efficiency*, *reliability*, *trust*, *citizen support*, dan variabel kepuasan *user* yaitu *adequacy*, *effectiveness*, dan *overall satisfied* menggunakan data kuesioner dengan teknik slovin menetapkan jumlah responden. Teknik analisis data ini dengan bantuan SPSS 25.0 pada pengujian regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji f, uji t [7]. Riset sejenis menggunakan metode *E-Govqual* modifikasi yaitu riset dari Frandika Septa, Anton Yudhana, dan Abdul Fadlil tahun 2019, melakukan penilaian secara *overall* pada *website* SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) dengan persepsi para *user website* tersebut, dengan demikian analisis terhadap kualitas layanan yang dilaksanakan memiliki penilaian lebih akurat dan tepat. Penggunaan metode *E-Govqual* modifikasi dengan melibatkan 500 responden pada 6 variabel bebas dan 1 variabel terikat, kualitas layanan *website* ini baik dan hubungannya kuat antara kualitas layanan *E-Government* dari kepuasan para *user* [4]. Pada riset oleh Nur Aena Hidayah, Meinari Catur Utami, dan Nurul Fajrisani tahun 2019 dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan kepuasan *user* pada layanan publik aplikasi Tangerang *LIVE* berdasarkan pengolahan data pada jumlah responden yaitu 233 responden dengan metode *E-Govqual* dengan menambahkan satu dimensi yaitu dimensi kepuasan pengguna [8].

2. METODOLOGI

2.1 Analisa Studi Kasus

Tahapan ini melakukan identifikasi terkait masalah yang terdapat pada *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya. Masalah yang terdapat dalam *website* ini perlu dilaksanakan analisis kualitas *website* nya terhadap kepuasan pengguna, hal ini karena terdapat beberapa laporan yang masuk tidak sepenuhnya di tindaklanjuti oleh instansi terkait dan pada halaman *website* terdapat tampilan rating namun tidak memberikan informasi terkait penilaian dari layanannya, serta pada *website* ini juga sebelumnya belum pernah dilaksanakan analisis kualitasnya berdasarkan kepuasan pengguna.

2.2 Metode E-Govqual Modifikasi

Tahapan yang dilaksanakan dalam metode riset ini ialah dengan menetapkan atribut yang sesuai pada dimensi metode *E-Govqual* berdasarkan objek riset yaitu *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya sehingga selanjutnya dapat mempengaruhi dalam melakukan perbaikan. Berdasarkan dimensi yang ada dalam metode *E-Govqual*, terdiri dari 4 variabel independen yaitu *efficiency* (efisiensi), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), dan *citizen support* (dukungan warga) [3]. Pada variabel tambahan yang dipakai yaitu *overall* (keseluruhan) sebagai variabel dependen. Dimensi dari metode *E-Govqual* modifikasi yang nantinya dipakai pada riset ini berdasarkan 4 dimensi konseptual Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan menambah 1 dimensi yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2003). Berikut merupakan Tabel 1 indikator metode *E-Govqual* modifikasi.

Tabel 1. Indikator Metode E-Govqual Modifikasi

Dimensi	Indikator	Kode
<i>Efficiency</i>	Struktur jelas dan mudah diikuti	EF1
Papadomichelaki & Mentzas (2012)	Mesin pencari efektif	EF2

	Peta situs web terorganisir	EF3
	Terpenuhi keperluan <i>user</i>	EF4
	Informasi sesuai dan merinci	EF5
	Informasi terkini	EF6
	Petunjuk mengisi formulir cukup	EF7
<i>Trust</i>	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>	TRS1
Papadomichelaki & Mentzas (2012)	Otentifikasi data pribadi	TRS2
	Keamanan data pribadi	TRS3
	Tujuan pemakaian data jelas	TRS4
<i>Reliability</i>	Waktu unduh formulir singkat	RLB1
Papadomichelaki & Mentzas (2012)	Mudah diakses kapanpun dan dimanapun	RLB2
	Keberhasilan layanan ketika permintaan pertama	RLB3
	Pelayanan tepat waktu	RLB4
	Halaman situs web diunduh dengan cepat	RLB5
	Kinerja pada sistem browser	RLB6
<i>Citizen Support</i>	Situs web tanggap terhadap masalah pengguna	CS1
Papadomichelaki & Mentzas (2012)	Situs web memberikan respon cepat atas pertanyaan pengguna	CS2
	Situs web dapat menjawab pertanyaan pengguna	CS3
	Situs web dapat menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan	CS4
<i>Overall</i>	Penilaian keseluruhan situs web	OVR1
Barnes & Vidgen (2003)		

2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Reponden riset ditujukan kepada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Kubu Raya berdasarkan dengan mengambil sampel dengan rumus *Lemeshow* guna menetapkan total sampel yang nantinya dipakai saat populasinya tidak diketahui [9].

$$n = \frac{z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

P = Maksimal estimasi = 0,5

z = Nilai tingkat kepercayaan = 95% = 1,96

d = Sampling error = 10%

Berikut hasil perhitungan jumlah sampel yang dipakai.

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = 96,04 \approx 100$$

2.4 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner

Melalui tahap ini dilaksanakan untuk mengetahui kualitas dari *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya terhadap layanan yang diberikan. Responden dari kuesioner ini yaitu masyarakat domisili Kabupaten Kubu Raya yang pernah atau memiliki pengalaman pada *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya. Adapun perancangan kuesioner riset dengan skala likert 1-5,

pada nilai 1 untuk sangat tidak puas hingga nilai 5 untuk sangat puas [10]. Menyebarkan angket riset dilaksanakan secara online melalui *google forms*, kemudian akan disebarakan melalui platform *social media* seperti *Whatsapp*, *Telegram*, *Facebook*, dan *Instagram*.

2.5 Analisis Data

Analisis riset ini berdasarkan hasil data responden dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji t, analisis regresi linier berganda dengan uji f, dan koefisien determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

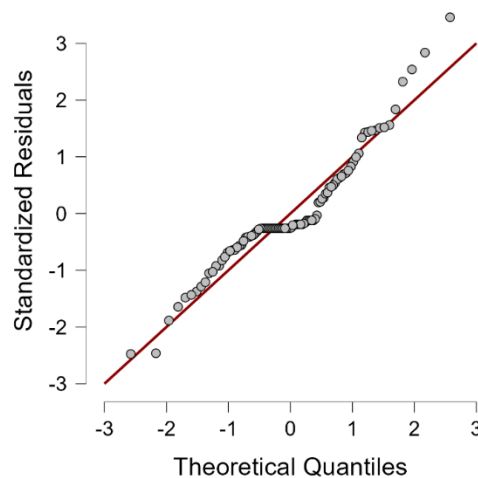
Dalam uji validitas, peneliti melakukan penyebaran kuesioner ke 30 responden terlebih dahulu untuk mengetahui kuesioner yang telah dirancang valid atau tidak sebelum melakukan penyebaran kuesioner secara umum [11]. Perhitungan dalam uji validitas menggunakan tingkat 5% derajat kebebasan ($df = n-2$), dalam riset ini terlihat $30-2=28$, maka $r(0,05)$ pada uji dua arah nilai R_{tabel} 0,361 [12]. Perhitungan uji validitas riset ini dengan program JASP 0.16, sehingga berdasarkan hasil uji validitas dengan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ di setiap indikator riset, berarti bisa dikatakan data riset ini valid berarti bisa dilanjutkan ke uji reliabilitas.

3.2 Uji Reliabilitas

Tahap berikutnya yaitu uji reliabilitas yang dilaksanakan oleh peneliti untuk meningkatkan konsistensi dari jawaban responden terhadap isi kuesioner, sehingga dapat diketahui secara konkret [11]. Perhitungan uji reliabilitas ini menggunakan program JASP 0.16, sehingga hasil yang diperoleh ialah *Cronbach's Alpha*, jika hasil nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$, berarti bisa dikatakan reliabel. Untuk perhitungan uji reliabilitas pada riset ini dengan menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,949, berarti kuesioner dengan menggunakan metode *E-Govqual* ini dikatakan reliabel atau konsisten dari jawaban kuesioner.

3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas ialah pengujian guna melihat apakah nilai residual data riset berdistribusikan dengan cara normal atau tidak. Suatu metode untuk mendeteksi uji ini yaitu dengan melihat persebaran sumber data diagonal grafik *Normal P-P Plot of regression standardized* [13]. Penyebaran data pada riset ini memiliki sumber diagonal grafik yang mengikuti arah garis diagonal, maka dalam model regresi ini dapat dikatakan normal dan layak untuk dipakai dalam memprediksi variabel independen atau sebaliknya. Berdasarkan hasil uji normalitas pada model regresi riset ini, berarti bisa dilanjutkan ke uji multikolinearitas. Berikut ini merupakan Gambar 1 hasil dari uji normalitas.



Gambar 1. Uji Normalitas

3.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan suatu pengujian apakah terdapat korelasi antar variabel independen atau tidak. Model regresi yang baik apabila menghasilkan nilai toleransi (*tolerance*) > 0,1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dikatakan tidak terjalin multikolinearitas [14]. Berdasarkan hasil uji normalitas riset ini memiliki nilai *tolerance* di setiap indikator riset > 0,1 dan nilai VIF < 10, berarti bisa dikatakan riset ini memiliki kriteria tidak terjalin multikolinearitas.

3.5 Uji T

Pada uji t dilaksanakan guna menguraikan setiap variabel secara individu atau dengan melakukan penentuan apakah di setiap variabel independen (X) bermakna atau tidak ada dalam hubungan dengan variabel lainnya (Y) dalam artian apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan pada variabel dependen atau tidak [14]. Nilai Ttabel yang didapatkan dari taraf signifikansi 0,025 yaitu sebesar 1,990. Kriteria pengujian pada hasil uji t yaitu sebagai berikut.

Thitung ≤ Ttabel = H₀1-H₀21 diterima, H₁1-H₁21 ditolak

Thitung > Ttabel = H₀1-H₀21 ditolak, H₁1-H₁21 diterima

1. H₀1 ditolak, H₁1 diterima, karena indikator EF1 dari variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai Thitung 2,748 > Ttabel 1,990 berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,007 < 0,05 yaitu bersignifikan kepada variabel kepuasan pengguna.
2. H₀2 ditolak, H₁2 diterima, karena indikator EF2 dari variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai Thitung 2,314 > Ttabel 1,990 sehingga berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,021 < 0,05 yaitu bersignifikan kepada variabel kepuasan pengguna.
3. H₀3 diterima, H₁3 ditolak, karena indikator EF3 dari variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai Thitung -1,110 < Ttabel 1,990 sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,271 > 0,05 yaitu tidak bersignifikan kepada variabel kepuasan pengguna.
4. H₀4 diterima, H₁4 ditolak, karena indikator EF4 dari variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai Thitung 0,353 < Ttabel 1,990 sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,725 > 0,05 yaitu tidak bersignifikan kepada variabel kepuasan pengguna.

5. H_05 diterima, H_15 ditolak, karena indikator EF5 dari variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai Thitung $0,065 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,949 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikan kepada variabel kepuasan pengguna.
6. H_06 diterima, H_16 ditolak, karena indikator EF6 dari variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai Thitung $-0,742 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,460 > 0,05$ tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
7. H_07 ditolak, H_17 ditolak, karena indikator EF7 dari variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai Thitung $-2,570 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,012 < 0,05$ bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
8. H_08 diterima, H_18 ditolak, karena indikator TRS1 dari variabel *trust* (kepercayaan) memiliki nilai Thitung $0,680 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,499 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
9. H_09 diterima, H_19 ditolak, karena indikator TRS2 dari variabel *trust* (kepercayaan) memiliki nilai Thitung $-0,015 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,988 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
10. H_010 diterima, H_110 ditolak, karena indikator TRS3 dari variabel *trust* (kepercayaan) memiliki nilai Thitung $-0,524 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,602 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
11. H_011 diterima, H_111 ditolak, karena indikator TRS4 dari variabel *trust* (kepercayaan) memiliki nilai Thitung $1,809 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,074 < 0,05$ yaitu bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
12. H_012 diterima, H_112 ditolak, karena indikator RLB1 dari variabel *trust* (kepercayaan) memiliki nilai Thitung $-0,725 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,471 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
13. H_013 diterima, H_113 ditolak, karena indikator RLB2 dari variabel *reliability* (keandalan) memiliki nilai Thitung $-0,130 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,897 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
14. H_014 diterima, H_114 ditolak, karena indikator RLB3 dari variabel *reliability* (keandalan) memiliki nilai Thitung $-0,031 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,976 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
15. H_015 diterima, H_115 ditolak, karena indikator RLB4 dari variabel *reliability* (keandalan) memiliki nilai Thitung $0,328 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,744 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
16. H_016 diterima, H_116 ditolak, karena indikator RLB5 dari variabel *reliability* (keandalan) memiliki nilai Thitung $0,248 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,805 > 0,05$ yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
17. H_017 diterima, H_117 ditolak, karena indikator RLB6 dari variabel *reliability* (keandalan) memiliki nilai Thitung $1,092 < T_{tabel} 1,990$ sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) $0,278 > 0,05$ yaitu tidak

bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.

18. H_{018} ditolak, H_{118} diterima, karena indikator CS1 dari variabel *citizen support* (dukungan warga) nilai Thitung 2,038 > Ttabel 1,990 sehingga berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,045 < 0,05 yaitu bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
19. H_{019} diterima, H_{119} ditolak, karena indikator CS2 dari variabel *citizen support* (dukungan warga) memiliki nilai Thitung -1,591 < Ttabel 1,990 sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,116 > 0,05 yaitu tidak bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
20. H_{020} diterima, H_{120} ditolak, karena indikator CS3 dari variabel *citizen support* (dukungan warga) memiliki nilai Thitung 1,756 < Ttabel 1,990 sehingga tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,083 < 0,05 yaitu bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.
21. H_{021} ditolak, H_{121} diterima, karena indikator CS4 dari variabel *citizen support* (dukungan warga) memiliki nilai Thitung 4,330 > Ttabel 1,990 berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) bernilai signifikansi (Sig.) 0,001 < 0,05 bersignifikansi kepada variabel kepuasan pengguna.

3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut nilai koefisien regresi berdasarkan data riset dari hasil analisis regresi linier berganda dengan variabel independen (*efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*) yang dianalisis hubungannya dengan variabel dependen (*overall*) ditunjukkan melalui tabel 2.

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>
1 (<i>Constant</i>)	0.152	0.211	
EF1	0.263	0.096	0.279
EF2	0.193	0.083	0.219
EF3	-0.121	0.109	-0.117
EF4	0.039	0.112	0.043
EF5	0.006	0.100	0.007
EF6	-0.073	0.099	-0.079
EF7	-0.269	0.105	-0.296
TRS1	0.068	0.100	0.074
TRS2	-0.001	0.089	-0.002
TRS3	-0.051	0.097	-0.054
TRS4	0.128	0.071	0.137
RLB1	-0.063	0.087	-0.067
RLB2	-0.013	0.099	-0.014
RLB3	-0.003	0.087	-0.003
RLB4	0.033	0.101	0.033
RLB5	0.029	0.116	0.028
RLB6	0.116	0.107	0.115
CS1	0.190	0.093	0.207
CS2	-0.164	0.103	-0.172
CS3	0.208	0.118	0.199
CS4	0.461	0.106	0.460

Hasil analisis regresi berganda riset ini berdasarkan melalui tabel 2 kolom B. Berikut merupakan rumus dalam analisis regresi linier berganda [4].

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n \quad (2)$$

Di mana:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Angka koefisien regresi dari variabel X

X = Variabel independen

Berikut hasil perhitungan pada analisis regresi linier berganda riset ini.

$$\begin{aligned} Y = & 0,152 + 0,263EF1 + 0,193EF2 + (-0,121)EF3 + 0,039EF4 + 0,006EF5 \\ & + (-0,073)EF6 + (-0,269)EF7 + 0,068TRS1 + (-0,001)TRS2 \\ & + (-0,051)TRS3 + 0,128TRS4 + (-0,063)RLB1 + (-0,013)RLB2 \\ & + (-0,003)RLB3 + 0,033RLB4 + 0,029RLB5 + 0,116RLB6 + 0,190CS1 \\ & + (-0,164)CS2 + 0,208CS3 + 0,461CS4 \end{aligned}$$

Dimana: Y = Kepuasan Pengguna

Berdasarkan persamaan (2) diatas, maka penjelasannya yaitu sebagai berikut.

1. Dalam hasil persamaan tersebut, apabila semua variabel dependen ialah 0, nilai kepuasan pengguna sebesar 0,152 seperti yang ditunjukkan oleh nilai a (konstanta).
2. Indikator EF1 dari variabel *efficiency* bernilai positif sebesar 0,263 yang ditunjukkan pada peningkatan dari EF1 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,263.
3. Indikator EF2 dari variabel *efficiency* bernilai positif sebesar 0,193 yang ditunjukkan pada peningkatan dari EF2 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,193.
4. Indikator EF3 dari variabel *efficiency* bernilai negatif sebesar 0,121 yang ditunjukkan pada penurunan dari EF3 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,121.
5. Indikator EF4 dari variabel *efficiency* bernilai positif sebesar 0,039 yang ditunjukkan pada peningkatan dari EF4 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,039.
6. Indikator EF5 dari variabel *efficiency* bernilai positif sebesar 0,006 yang ditunjukkan pada peningkatan dari EF5 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,006.
7. Indikator EF6 dari variabel *efficiency* bernilai negatif sebesar 0,073 yang ditunjukkan pada penurunan dari EF6 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,073.
8. Indikator EF7 dari variabel *efficiency* memiliki nilai negatif sebesar 0,269 yang ditunjukkan pada penurunan dari EF7 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,269.
9. Indikator TRS1 dari variabel *trust* bernilai positif sebesar 0,068 yang ditunjukkan pada peningkatan TRS1 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,068.
10. Indikator TRS2 dari variabel *trust* bernilai negatif sebesar 0,001 yang ditunjukkan pada peningkatan dari TRS2 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,001.
11. Indikator TRS3 dari variabel *trust* bernilai negatif sebesar 0,051 yang ditunjukkan pada penurunan dari TRS3 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,051.
12. Indikator TRS4 dari variabel *trust* bernilai positif sebesar 0,128 yang ditunjukkan pada peningkatan dari TRS4 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,128.
13. Indikator RLB1 dari variabel *reliability* bernilai negatif sebesar 0,063 yang ditunjukkan pada penurunan dari RLB1 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,063.
14. Indikator RLB2 dari variabel *reliability* bernilai negatif sebesar 0,013 yang ditunjukkan pada penurunan dari RLB2 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,013.
15. Indikator RLB3 dari variabel *reliability* bernilai negatif sebesar 0,003 yang ditunjukkan pada penurunan dari RLB3 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,003.
16. Indikator RLB4 dari variabel *reliability* bernilai positif sebesar 0,033 yang ditunjukkan pada peningkatan dari RLB4 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,033.
17. Indikator RLB5 dari variabel *reliability* bernilai positif sebesar 0,029 yang ditunjukkan pada peningkatan dari RLB5 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,029.
18. Indikator RLB6 dari variabel *reliability* bernilai positif sebesar 0,116 yang ditunjukkan pada

peningkatan dari RLB6 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,116.

19. Indikator CS1 dari variabel *citizen support* bernilai positif sebesar 0,190 yang ditunjukkan pada peningkatan dari CS1 sebesar satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,190.
20. Indikator CS2 dari variabel *citizen support* bernilai negatif sebesar 0,164 yang ditunjukkan pada penurunan dari CS2 satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,164.
21. Indikator CS3 dari variabel *citizen support* bernilai positif sebesar 0,208 yang ditunjukkan pada peningkatan dari CS3 satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,208.
22. Indikator CS4 dari variabel *citizen support* bernilai positif sebesar 0,461 yang ditunjukkan pada peningkatan dari CS4 satu satuan meningkatnya Y yaitu 0,461.

3.7 Uji F

Uji f ialah pengujian untuk melihat apakah variabel independen dan variabel dependen berpengaruh signifikan secara simultan. [15]. Tabel 3 berikut menunjukkan uji f.

Tabel 3. Uji F

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	48.928	21	2.330	17.623	0.000 ^b
	<i>Residual</i>	10.312	78	0.132		
	<i>Total</i>	59.240	99			

Berdasarkan uji f yang telah dilaksanakan, maka kriteria pengujian pada uji f yaitu sebagai berikut.

- a. $F_{hitung} \leq F_{tabel} = H_0$ diterima, H_1 ditolak
- b. $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak, H_1 diterima

Dalam analisis riset ini terdapat 21 indikator riset bernilai F_{tabel} yaitu 1,704. Oleh karena itu, pada H_0 ditolak, H_1 diterima, karena dari 21 indikator variabel riset memiliki nilai F_{hitung} $17,623 > F_{tabel}$ 1,704 dan nilai signifikansi ($Sig.$) $0,000 < 0,05$ artinya berpengaruh dan signifikan kepada variabel *user satisfaction*.

3.8 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dari analisis regresi linier berganda riset ini memiliki nilai R^2 sebesar 0,826, hal ini berarti bahwa pengaruh dari variabel dependen secara simultan kepada variabel independen yaitu sebesar 82,6% dengan memiliki sisa nilai 17,4% dipengaruhi variabel lain selain pada riset ini.

3.9 Rekomendasi pada Website LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) Kabupaten Kubu Raya

Berdasarkan hasil analisis riset yang dilaksanakan, peneliti memberikan rekomendasi kepada pengelola *website* LAPOR sesuai hasil riset untuk memperbaiki sistem pada setiap indikator dari variabel yang lemah atau variabel yang tidak berpengaruh kepada variabel kepuasan pengguna, supaya kualitas dari *website* ini dapat ditingkatkan dan memenuhi kepuasan pengguna.

Berikut merupakan rekomendasi yang diberikan untuk *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya dari hasil analisis riset berdasarkan keterkaitan yang didapatkan pada hasil analisis regresi linier berganda.

- a. Indikator EF3, EF4, EF5, dan EF6 dari variabel *efficiency* dipengaruhi oleh variabel *overall* dengan memiliki nilai tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yang menunjukkan penurunan dari EF3, EF4, EF5, dan EF6 dengan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara indikator EF3, EF4, EF5, EF6 dan Y (kepuasan pengguna) maka

untuk mencapai kepuasan pengguna, indikator EF3, EF4, EF5, dan EF6 harus mengalami peningkatan yang dapat meningkatkan kualitas *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya untuk peningkatan kepuasan pengguna tersebut.

- b. Indikator TRS1, TRS2, dan TRS3 dari variabel *trust* dipengaruhi oleh variabel *overall* dengan memiliki nilai tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yang menunjukkan penurunan dari TRS1, TRS2, dan TRS3 dengan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara indikator TRS1, TRS2, TRS3 dan Y (kepuasan pengguna) maka untuk mencapai kepuasan pengguna, indikator TRS1, TRS2, dan TRS3 harus mengalami peningkatan yang dapat meningkatkan kualitas *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya untuk peningkatan kepuasan pengguna tersebut.
- c. Indikator RLB1, RLB2, RLB3, RLB4, RLB5, dan RLB6 dari variabel *reliability* dipengaruhi oleh variabel *overall* dengan memiliki nilai tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yang menunjukkan penurunan dari RLB1, RLB2, RLB3, RLB4, RLB5, dan RLB6 dengan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara indikator RLB1, RLB2, RLB3, RLB4, RLB5, RLB6 dan Y (kepuasan pengguna) maka untuk mencapai kepuasan pengguna, indikator RLB1 harus mengalami peningkatan yang berarti harus dapat meningkatkan kualitas *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya untuk peningkatan kepuasan pengguna tersebut.
- d. Indikator CS2 dan CS3 dari variabel *citizen support* dipengaruhi oleh variabel *overall* dengan memiliki nilai tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yang menunjukkan penurunan dari CS2 dan CS3 dengan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara indikator CS2, CS3 dan Y (kepuasan pengguna) maka untuk mencapai kepuasan pengguna, indikator CS2 dan CS3 harus mengalami peningkatan yang harus dapat meningkatkan *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya kualitasnya untuk peningkatan kepuasan pengguna tersebut.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Hasil riset yang dilaksanakan dari hubungan setiap indikator berdasarkan variabel metode *E-Govqual* modifikasi yang dipakai, maka didapatkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dari data 100 responden riset yaitu kualitas *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) memiliki tingkat kualitas “baik” bernilai koefisien determinasi (R^2) pada variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen yaitu sebesar 82,6%, tersisa 17,4% yang berpengaruh dari faktor lain selain pada riset ini. Dari hasil nilai hipotesis riset dikatakan bahwa 7 dari 22 indikator terhadap setiap variabel riset ini berpengaruh dan signifikan kepada variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yaitu pada indikator EF1, EF2, EF7 dari variabel *efficiency*, indikator TRS4 dari variabel *trust*, CS1, CS4 dari variabel *citizen support*, dan variabel *overall*. Nilai koefisien korelasi (R) riset ini sebesar 0,909 atau 90,9%. Dari indikator riset yang memiliki nilai hipotesis ditolak sudah diberikan rekomendasi untuk setiap indikatornya yaitu pada indikator EF3, EF4, EF5, EF6, RLB1, RLB2, RLB3, RLB4, RLB5, RLB6, TRS1, TRS2, TRS3, CS2, dan CS3 dengan memberikan rekomendasi riset kepada pengelola *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya dalam meningkatkan kualitas *website* sehingga dapat berjalan dengan optimal untuk mempertahankan kualitas layanan dalam *website* LAPOR ini dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat saat menggunakan layanan dari *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya.

4.2 Saran

Mengacu pada riset yang sudah terlaksanakan, terkait kendala identitas pengguna *website* yang di sembunyikan oleh sistem sehingga sulit untuk meng *follow up* pengguna sistem. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat diperluas ruang lingkup saat menganalisis kualitas *website* pemerintahan (*E-Government*) yaitu dengan menggunakan metode lain agar hasil

analisis kualitas dapat menjadi perbandingan yang lebih baik serta menggunakan skala likert yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner metode *E-Govqual* modifikasi yaitu menggunakan sangat tidak setuju pada nilai 1 dan sangat setuju pada nilai 5 saat melakukan pengujian analisis supaya mendapatkan hasil lebih baik dari riset ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. K. dkk Sudrajat, "Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang," *J. Adm. Publik*, vol. 3, no. 12, pp. 2145–2151, 2018.
- [2] R. A. Saputra, Suprpto, and A. Rachmadi, "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, pp. 1794–1802, 2018.
- [3] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012.
- [4] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019.
- [5] R. Loanardo, M. Hidayat Koniyo, and L. Hadjaratie, "Analisis kualitas website perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo," *Diffus. J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 107–114, 2022.
- [6] R. Septiawati and E. Yulianingsih, "Analisa Website DPRD Pagaralam Kota Dengan Menggunakan Metode E-Govqual," *J. Mantik*, vol. 6, no. 36, pp. 2264–2275, 2022.
- [7] M. F. Firmansyah, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Laporan Walikota Palu Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah," 2022.
- [8] N. A. Hidayah, M. C. Utami, and N. Fajrisani, "Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework," *Adv. Soc. Sci. Educ. Humanit. Res.*, vol. 408, no. November 2018, pp. 106–109, 2020.
- [9] V. S. Budi, "Analisis Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Website Kota Tarakan Menggunakan Metode Webqual 4.0," pp. 9–25, 2019.
- [10] P. Haryani, "Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual," *Data Manaj. Dan Teknol. Inf. Terbit*, vol. 17, no. 3, pp. 44–50, 2016.
- [11] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. tarbiah J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, 2018.
- [12] Y. N. Widiani and A. Abdullah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi," *J. Ris. Bisnis dan Manaj.*, vol. 11, no. 2, p. 38, 2018.
- [13] G. Mardiatmoko, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda," *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020.
- [14] I. Rizqiyah, "Pengaruh Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan Dan Pajak Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah," *e-Proceeding Manag.*, vol. 5, no. 2, pp. 2316–2329, 2018.
- [15] Imuliyati and M. T. F. Putra, "Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Alat Kesehatan Pada PT. Hygea Sumber Bintang Di Samarinda," vol. 9, pp. 140–150, 2022.