

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE*
SISTEM PELAYANAN *ONLINE* (SIPEROL) MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

(Studi Kasus: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang)

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

**JAMILATUL HUSNAH
NIM. 20572011004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT

MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap
Kepuasan Pengguna *Website* Sistem Pelayanan *Online* (Siperol)
Menggunakan Metode Webqual 4.0

Penyusun : Jamilatul Husnah

NIM : 20572011004

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada tanggal 30 Mei 2024

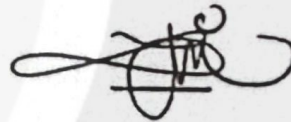
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Farid Wahyudi, S.Kom, M.M
NIDN. 0705078805

Pembimbing II



Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd
NIDN. 0728059101



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

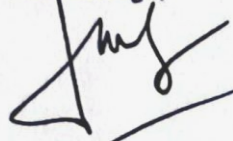
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap
Kepuasan Pengguna Website Sistem Pelayanan Online (Siperol)
Menggunakan Metode Webqual 4.0

Penyusun : Jamilatul Husnah

NIM : 20572011004

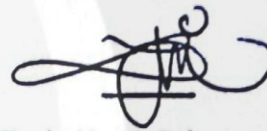
Skripsi oleh Jamilatul Husnah telah dipertahankan didepan dewan penguji pada
tanggal 30 Mei 2024 Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Farid Wahyudi, S.Kom, M.M
NIDN. 0705078805

Pembimbing II,



Zurriat Nyndia Rahmawati., S.Pd., M.Pd
NIDN. 0728059101

Penguji I,



Anisa Hudi Widaningrum, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0726129603

Penguji II,



Novia Ratnasari, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0701069301

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Zahal Apidin., S.Si., M.Si
NIDN. 0704018804

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Novia Ratnasari., S.Pd., M.Pd
NIDN. 0701069301

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jamilatul Husnah

NIM : 20572011004

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Sains dan Teknologi,

Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 15 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Jamilatul Husnah

NIM. 20572011004

ABSTRAK

Jamilatul Husnah-20572011004, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Sistem Pelayanan *Online* (Siperol) Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang) dibawah bimbingan **Farid Wahyudi, S.Kom, M.M** dan **Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Malang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena data yang digunakan berupa bilangan dan angka. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa yang mengajukan surat izin penelitian yang menggunakan *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) di Kesbangpol Kabupaten Malang. Teknik pengambilan datanya menggunakan rumus *slovin*. Berdasarkan metode tersebut, jumlah pengguna *website* Siperol yang digunakan sebanyak 100 responden dengan 80 sampel. Hipotesis yang diuji menggunakan analisis statistik deskriptif, uji instrumen, uji analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis menggunakan alat bantu SPSS versi 26. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa 1) kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($0,082 > 0,05$); 2) kualitas layanan interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($0,000 < 0,05$). Hasil uji simultan diperoleh $F_{hitung} 88,101 > F_{tabel} 3,12$ menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel yang paling dominan yaitu variabel kualitas layanan interaksi.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi, Webqual 4.0

ABSTRACT

Jamilatul Husnah-20572011004, *The Influence of Service Quality and Information Quality on User Satisfaction of the Online Service System Website (Siperol) Using the Webqual 4.0 Method (Case Study: Malang Regency National and Political Unity Agency) Under the guidance of Farid Wahyudi, S.Kom, M.M and Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd*

This research aims to determine the influence of information quality and interaction service quality on user satisfaction of the online service system website (Siperol) at the National and Political Unity Agency (Kesbangpol) Malang Regency. The independent variables in this research are information quality and interaction service quality, while the dependent variable is user satisfaction. This type of research is quantitative research, because the data used is in the form of numbers and figures. The data source in this research is primary data with a data collection method in the form of a questionnaire. The population in this study were students who applied for a research permit using the online service system website (Siperol) at Kesbangpol Malang Regency. The data collection technique uses the Slovin formula. Based on this method, the number of Siperol website users used was 100 respondents with 80 samples. The hypothesis was tested using descriptive statistical analysis, instrument testing, multiple linear regression analysis testing, classical assumption testing, and hypothesis testing using SPSS version 26 tools. Partial research results showed that 1) information quality had no significant effect on user satisfaction ($0,082 > 0,05$); 2) interaction service quality has a significant effect on user satisfaction ($0,000 < 0,05$). Simultaneous test results obtained $F_{count} 88,101 > F_{table} 3,12$ show that information quality and interaction service quality have a significant effect on user satisfaction, the most dominant variable is the interaction service quality variable.

Keyword: User Satisfaction, Information Quality, Interaction Service Quality, Webqual 4.0

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mengantarkan kita semua dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana (S1) khususnya pada prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Unira Malang, Universitas Islam Raden Rahmat Malang. Penyusunan skripsi ini hasil dalam penelitian yang termuat dengan judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Website Sistem Pelayanan Online (Siperol) Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, atas nama pribadi peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Allah SWT. Yang telah memberikan kelancaran dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Imron Rosyadi Hamid, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
3. Bapak Dr. Zainal Abidin, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
4. Ibu Novia Ratnasari selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberi dukungan penuh terhadap skripsi ini.
5. Bapak Farid Wahyudi, S.Kom, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, ilmu, arahan, serta bimbingan terhadap penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, ilmu, arahan, serta bimbingan terhadap penelitian dan penyusunan skripsi ini

7. Ibu Anisa Hudi Widaningrum, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
8. Kepada segenap pihak Kesbangpol Kabupaten Malang, terutama kepada bapak Kuswantoro yang telah memberikan izin dalam penelitian dan bekerja sama dalam kelancaran penelitian ini.
9. Terima kasih kepada kedua orangtua peneliti, Bapak Ahmad Rolis dan Ibu Jumiaty yang telah mendoakan dan memotivasi, memberi semangat, dan bantuan yang membuat peneliti terus maju untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.
10. Terima kasih kepada Kakak peneliti, Kak Imam Eko Wahyudi. Telah memberikan semangat, penghibur, dan bantuan yang berarti bagi peneliti.
11. Terima kasih kepada teman-teman peneliti dari prodi SI angkatan 2020 yang berjuang bersama dari awal perkuliahan sampai saat ini.
12. Terima kasih kepada teman-teman peneliti sesama mahasiswa UNIRA Malang yang memberikan dukungan secara moril dan waktu demi keberhasilan penelitian ini.
13. Terima kasih kepada Qomarudin Miftah, pemicu semangat, sumber dari segalanya, dan bantuan yang berarti bagi peneliti.
14. Terima kasih banyak kepada para respondens yang telah bersedia bekerja sama dan meluangkan waktunya dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang sistem informasi.

Malang, 30 Mei 2024

Penyusun,

Jamilatul Husnah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengaruh.....	8
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Kualitas Informasi	10
2.4 Kepuasan Pengguna.....	12
2.5 Sistem Informasi	14
2.6 Website.....	16
2.6.1 Jenis-jenis Website	16
2.7 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	18
2.8 WebQual 4.0	23
2.8.1 Webqual 1.0.....	23
2.8.2 Webqual 2.0.....	24

2.8.3 Webqual 3.0.....	24
2.8.4 Webqual 4.0.....	25
2.9 Kualitas Informasi	27
2.10 Kualitas Layanan Interaksi.....	27
2.11 Penelitian Terdahulu	28
2.12 Kerangka Berpikir	33
2.13 Hipotesis	35
BAB III	36
METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.1.1 Tempat Penelitian.....	36
3.1.2 Waktu Penelitian.....	36
3.2 Rancangan Penelitian	36
3.3 Variabel Penelitian.....	37
3.3.1 Identifikasi Variabel	37
3.3.2 Definisi Konseptual	38
3.3.3 Definisi Operasional Variabel	38
3.4 Ruang Lingkup Penelitian	39
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.6 Instrumen Penelitian	40
3.6.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.7 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	46
3.7.1 Populasi	46
3.7.2 Teknik Pengambilan Sampel	47
3.8 Teknik Pengumpulan Data	49
3.9 Teknik Analisis Data.....	49
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.9.4 Uji Hipotesis	51
BAB IV	55

HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	55
4.2 Analisis Hasil	57
4.2.1 Uji Validitas.....	57
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	60
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.2.6 Hasil Analisis Hipotesis.....	81
4.3 Pembahasan.....	87
4.3.1 Deskripsi Variabel Hasil.....	87
4.3.2 Pengaruh Antar Variabel	89
BAB V.....	91
PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	100
LAMPIRAN I	101
LAMPIRAN II.....	110
LAMPIRAN III	114
LAMPIRAN IV	135
LAMPIRAN V	137
LAMPIRAN VI	138

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Kualitas Webqual 3.0	24
Tabel 2.2 Atribut Webqual 4.0.....	25
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Indikator dan Pernyataan Webqual 4.0.....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X1).....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X2)	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	59
Tabel 4.4 Nilai Cronbach Alpha Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif	60
Tabel 4.6 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi (X1)	61
Tabel 4.7 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X2).....	68
Tabel 4.8 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	75
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Multioklineartitas	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji T)	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	84
Tabel 4.14 Tabel Rangkuman Analisis	85
Tabel 4.15 Sumbangan Efektif.....	85
Tabel 4.16 Sumbangan Realtive.....	86
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Beta	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Website Statis	17
Gambar 2.2 Contoh Website Dinamis.....	17
Gambar 2.3 Halaman Login Website Sistem Pelayanan O nline (Siperol) ...	19
Gambar 2. 4 Halaman Menu Utama Website Siperol (Dashboard)	20
Gambar 2.5 Tampilan Menu Memverifikasi Surat Rekomendasi	21
Gambar 2. 6 Tampilan Menu Surat Rekomendasi Ditandatangani	21
Gambar 2.7 Contoh Tampilan Surat Rekomendasi Dapat Dicitak.....	22
Gambar 2.8 Tampilan Menu Monitoring Proses Surat Rekomendasi	22
Gambar 2.9 Tampilan Menu Mengubah Password.....	23
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Gambar 4.3 Grafik Output Normal Probability Plot	79
Gambar 4.4 Output Scatterplot Heteroskedastisitas	81

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pertanyaan	109
Lampiran 2. Tabel Identitas Responden.....	113
Lampiran 3. Tabel Jawaban Responden (Kualitas Informasi)	116
Lampiran 4. Tabel Jawaban Responden (Kualitas Layanan Interaksi).....	118
Lampiran 5. Tabel Jawaban Responden (Kepuasan Pengguna).....	121
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X ₁).....	126
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X ₂)	131
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	131
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (X ₁).....	132
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X ₂)	133
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	134
Lampiran 12. Kartu Kendali Bimbingan Skripsi	135
Lampiran 13. Kartu Kendali Bimbingan Skripsi	136
Lampiran 14. Surat Perizinan dari KESBANGPOL Kabupaten Malang untuk Fakultas SAINTEK.....	137
Lampiran 15. Riwayat Peneliti	138

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan, dan pemerintahan. Hal ini menyebabkan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Penyebaran informasi dan data tidak lagi mengenal batas waktu, tempat, wilayah, atau Negara. Semuanya dapat diakses secara *online* tanpa partisi dan dapat dijalankan oleh siapa saja yang memiliki koneksi internet (Warjiyono & Hellyana, 2018). Menurut Nurhayati (dalam Manik et al., 2017) internet mempunyai berbagai kelebihan dan kekurangan, seperti biaya koneksi yang relatif murah dan akses informasi yang tidak terbatas. Hal ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat, memenuhi segala kebutuhan informasi. Aplikasi diperlukan sebagai penghubung dengan pengguna untuk bertukar data dan informasi. Aplikasi-aplikasi tersebut berbasis *online*, salah satunya adalah *website*. *Website* memegang peranan penting bagi bisnis karena dapat memberikan pelayanan *online* kepada pelanggan dan pengguna. Salah satu jenis organisasi yang menggunakan *website* adalah instansi pemerintah (Rusmana, 2023). *Website* banyak digunakan untuk memberikan informasi di segala bidang seperti kesehatan, ilmu pengetahuan dan teknologi, pendidikan, budaya alam, dan terutama digunakan pada instansi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol).

Salah satu perkembangan teknologi informasi yang saat ini banyak dimanfaatkan oleh instansi pemerintah adalah pelayanan *online*, banyak instansi pemerintah yang kini menerapkan pelayanan publik secara *online* kepada masyarakat. Untuk pelayanan yang berlangsung secara *online*, salah satunya harus dapat dijalankan dengan menggunakan komputer yang terhubung ke internet untuk mengurangi keterbatasan administrasi (Fauzi & Solihin, 2022). Pemerintah bertanggung jawab untuk mempertahankan tingkat pelayanan publik tertentu kepada warganya, namun masyarakat dapat mengamati dan mengevaluasi sejauh mana layanan tersebut diberikan.

Kualitas pelayanan yang baik digunakan tidak hanya pada dunia usaha dan lembaga pendidikan, namun juga pada instansi pemerintah, khususnya yang fokus pada penyediaan pelayanan publik. Menurut Siadari (dalam Herawati et al., 2022) kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik karakteristik aktual maupun tersembunyi. Perusahaan dan instansi di bidang jasa berlomba-lomba memberikan pelayanan yang berkualitas guna menerima umpan balik dari masyarakat dan menjamin kepuasan mereka terhadap pengguna jasa nya. Hal ini berdampak signifikan terhadap integritas lembaga dalam menjaga kualitas layanan, karena masyarakat mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan dan pencapaian metrik kualitas. Memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat akan menciptakan rasa aman dan percaya, yang membantu membangun hubungan positif jangka panjang antara lembaga instansi dan masyarakat.

Sebuah Instansi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas membantu program yang dituangkan dalam visi dan misi kepala daerah dan wakil kepala daerah terpilih pada periode tertentu. Selain memiliki tugas membantu kepala daerah dan wakil daerah, Kesbangpol bertugas untuk menerbitkan izin penelitian yang dilakukan di instansi pemerintahan. Kesbangpol Kabupaten Malang merupakan suatu instansi pemerintahan yang sudah memiliki *website* pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu *website* di Kesbangpol Kabupaten Malang memberikan pelayanan berupa memberikan surat izin penelitian yaitu *website* Sistem Pelayanan Online (Siperol). *Website* Siperol mulai diresmikan sejak bulan Maret 2023 dengan *link website* yaitu <https://siperol.malangkab.go.id/>. *Website* Siperol merupakan suatu sistem yang memberikan informasi berisikan persyaratan pengurusan surat izin penelitian, survey, magang maupun KKN. *Website* Siperol bertujuan sebagai sarana untuk mengajukan surat izin penelitian yang dapat di serahkan ke dinas yang dituju. Pengguna dari *website* Siperol adalah pelajar/mahasiswa dan pegawai Kesbangpol yang menggunakan *website* tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan mengukur kualitas kepuasan pengguna terhadap *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) pada Kesbangpol Kabupaten Malang. Menurut Kloter (dalam Redaputri et al., 2021) kepuasan dapat dipahami sebagai perasaan kecewa atau senang terhadap seseorang yang timbul setelah membandingkan hasil yang dicapai dengan harapan yang diinginkan. Pelanggan tidak puas jika hasilnya tidak sesuai dengan harapannya dan pelanggan juga dapat puas apabila kinerja memenuhi harapan. Jika hasilnya melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas. Menurut Panjaitan & Yulianti (dalam Septa & Umar, 2019) dengan memberikan pelayanan berkualitas yang tinggi kepada konsumen maka akan meningkatkan nilai perusahaan, meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, serta dapat meningkatkan daya saing dan keuntungan perusahaan. Selain itu, dengan mengukur kualitas pelayanan *online* pada *website* Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang, penelitian ini dapat memberikan review dan tolak ukur untuk mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mudah digunakan.

Pada data pengguna *website* Sistem Pelayanan *Online* (Siperol) di Kesbangpol Kabupaten Malang, terdapat penurunan pengguna *website* di setiap bulannya. *Website* ini mengalami penurunan pada setiap bulannya karena pelajar/mahasiswa yang berkunjung di Kesbangpol tidak menentu. Terlihat pada bulan Juli jumlah pengguna *website* sebesar 43%, pada bulan Agustus terjadi penurunan pengguna pada persentase sebesar 25%, bulan September menurun sebesar 18%, bulan Oktober semakin menurun sebesar 12%, dan yang lebih parah pada bulan November dengan pengguna sebesar 2%. Sebagai unsur pelaksana urusan pemerintah bidang kesatuan bangsa dan politik (Kesbangpol), menurunnya pengguna *website* disebabkan oleh beberapa kekurangan yang perlu diatasi, seperti sering mengalami *error* pada *website* Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang dan menurunnya pengunjung setiap bulannya.

Penelitian serupa yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang membahas tentang kepuasan pengguna dengan menggunakan metodologi yang sama yaitu Webqual, yang dilakukan oleh (Apriani et al., 2018) tentang analisis kualitas layanan *website* Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang

menggunakan metode webqual 4.0. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Kesbangpol Kota Palembang menunjukkan hasil negative (<0) yaitu sebesar -0,41, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Kesbangpol Kota Palembang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.

Merujuk dengan penelitian (Warjiyono & Hellyana, 2018) tentang pentingnya uji kualitas website, maka website siperol perlu dilakukan uji kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi untuk mengetahui apakah *website* yang dibuat apakah memiliki kualitas yang baik bagi pengguna nya. Sesuai dengan hasil observasi awal yang dilakukan pada penelitian ini, ditemukan masalah pada fitur atau menu yang sering mengalami *error* dengan adanya variabel kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi dapat memberikan evaluasi pada masalah penelitian ini dan belum pernah ada yang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi dari *website* Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang. Permasalahan yang muncul saat ini adalah apakah layanan dan informasi *website* Siperol memberikan kualitas layanan dan kualitas informasi yang berkualitas kepada penggunanya. Sehingga peneliti melakukan dengan mengukur tingkat kualitas layanan dan kualitas informasi *website* Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang. Selain itu, pengukuran tingkat kualitas layanan dan kualitas informasi *website* Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang dapat memberikan evaluasi dan tolak ukur untuk mengembangkan sistem yang memenuhi kebutuhan pengguna dan mudah digunakan. Maka digunakan metode webqual 4.0 sebagai metode evaluasi kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) di Kesbangpol Kabupaten Malang. Menurut (Darma Sebayang et al., 2023) metode ini terbukti efektif dan dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan pengguna untuk menguji kualitas *website* siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang, dengan mengetahui bagaimana kualitas *website* siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang kepada kepuasan pengguna nya, maka pihak Kesbangpol dapat memperbaiki hal-hal yang perlu perbaikan dan meningkatkan dampaknya terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.

Adapun berbagai cara dan metode untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan *website* dengan kepuasan pengguna, salah satunya adalah Webqual (Mustopa et al., 2020). Webqual adalah metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. WebQual didasarkan pada konsep *Quality Function Deployment (QFD)* yang merupakan proses “suara pelanggan” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau layanan. Berdasarkan konsep QFD, Webqual dibuat berdasarkan persepsi pengguna akhir terhadap sebuah *website* (Nugroho & Sari, 2016). Menurut Hapsari & Priyadi (dalam Mustopa et al., 2020) pengukuran kualitas *website* menggunakan metode Webqual 4.0 dilakukan oleh pengguna *web* sebagai tolak ukur untuk melihat bagaimana pengelola *web* menyesuaikan persepsi pengguna. Webqual mengalami beberapa literasi saat membuat kategori dan item untuk pertanyaan. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan 3 kategori pengukuran tersebut yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*). Sedangkan pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 2 kategori pengukuran diantaranya kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) sebagai pengamat masalah dan peneliti hanya mengukur kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pengguna nya.

Dari kondisi tersebut maka akan dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem pelayanan *online* menggunakan metode webqual 4.0 di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Malang. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas *website* dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Website Sistem Pelayanan Online (Siperol) Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah mendeskripsikan variabel kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), dan kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online*?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online*?
3. Variabel manakah yang paling berpengaruh secara dominan diantara kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan variabel kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), dan kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online*.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh secara dominan diantara kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kesbangpol
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Kesbangpol Kabupaten Malang yang dapat digunakan sebagai:
 - a. Bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh perusahaan.
 - b. Bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang khususnya dalam strategi kepuasan pengguna.

2. Bagi Pembaca

- a. penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi tambahan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman studi mengenai kepuasan pengguna dalam sistem pelayanan dan informasi *online*.
- b. Menambah wawasan dalam bidang teknologi dan informasi.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mempermudah pemecahan masalah serta mencapai penelitian dengan baik, maka dari itu penulis membatasi ruang lingkup permasalahan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi yang digunakan adalah pelajar/mahasiswa yang mengajukan surat izin penelitian yang menggunakan *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) di Kesbangpol Kabupaten Malang sebanyak 100 responden pada bulan Juli-November tahun 2023.
2. Variabel-variabel yang digunakan pada metode Webqual 4.0 meliputi kualitas informasi (*information quality*) sebagai X_1 , kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) sebagai X_2 dan kepuasan pengguna sebagai Y .

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT