

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Ulfa Fitriyani¹⁾, Dhamayanti²⁾, Ni Wayan Priscilla³⁾

^{1), 2), 3)} Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri

Jl. Jenderal Sudirman No.629 Km.4 Kota Palembang, 30129

Email : ulfafitriyani24@gmail.com¹⁾, dhamayanti@uigm.ac.id²⁾, niwayanpris@uigm.ac.id³⁾

ABSTRACT

The implementation of the E-LAPKIN system in government institutions aims to support effective and accountable performance reporting for Civil Servants (ASN). The Environmental Agency and Regional Revenue Agency of Palembang City have implemented this website. However, several operational issues still potentially affect user satisfaction. Therefore, this study aims to analyze the service quality of the E-LAPKIN website and its effect on user satisfaction using the WebQual 4.0 method. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 219 active users selected via the Slovin formula. The independent variables include Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality, with User Satisfaction as the dependent variable. Data analysis was performed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) assisted by SmartPLS 4. The structural model results indicate that Information Quality ($p=0.015$) and Usability ($p=0.038$) have a positive and significant effect on E-LAPKIN user satisfaction. Conversely, Service Interaction Quality ($p=0.620$) does not exert a significant effect. The R-Square value of 0.077 indicates that the WebQual 4.0 dimensions explain 7.7% of the variance in user satisfaction, while the rest is influenced by external factors. This study is expected to provide valuable evaluation materials for related institutions to improve service quality and support optimal performance reporting.

Keywords : E-LAPKIN, WebQual 4.0, System Quality, User Satisfaction

ABSTRAK

Penerapan sistem E-LAPKIN di instansi pemerintah bertujuan mendukung pelaporan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) secara efektif dan akuntabel. Dinas Lingkungan Hidup dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang telah mengimplementasikan sistem ini. Namun, kendala operasional masih ditemukan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan *website* E-LAPKIN dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0*. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 219 responden pengguna aktif yang ditentukan melalui rumus Slovin. Variabel independen meliputi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, dengan *User Satisfaction* sebagai variabel dependen. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4. Hasil analisis struktural menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* ($p=0,015$) dan *Usability* ($p=0,038$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna E-LAPKIN. Sebaliknya, variabel *Service Interaction Quality* ($p=0,620$) tidak memiliki pengaruh signifikan. Nilai *R-Square* sebesar 0,077 mengindikasikan bahwa ketiga dimensi *WebQual 4.0* tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 7,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait untuk mengoptimalkan kualitas layanan E-LAPKIN demi mendukung pelaporan kinerja ASN yang lebih optimal.

Kata Kunci : E-LAPKIN, *WebQual 4.0*, Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan pengaruh besar dalam berbagai bidang, termasuk pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu penerapan teknologi tersebut adalah sistem E-LAPKIN (Elektronik Laporan Kinerja) yang digunakan sebagai sarana pelaporan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) secara digital (Andrian and Cholil, 2023).

E-LAPKIN merupakan aplikasi berbasis website yang digunakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk menghimpun laporan kinerja pegawai secara elektronik. Sistem ini mengacu pada kebijakan Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam mendukung pengelolaan manajemen kepegawaian nasional. Berdasarkan Surat Edaran Menpan RB Nomor B/2810/M.PAN-RB/08/2016 tentang penilaian prestasi kerja PNS, setiap instansi diwajibkan melaporkan hasil penilaian prestasi kerja pegawai secara berkala. Selanjutnya, BKN menindaklanjuti kebijakan tersebut melalui penerapan aplikasi E-LAPKIN sebagai sarana pelaporan kinerja elektronik bagi ASN (Oktarina and Feriansyah, 2022).

Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang merupakan instansi pemerintah yang telah menerapkan sistem E-LAPKIN dalam proses pelaporan kinerja pegawai. Penggunaan sistem ini diharapkan mampu membantu instansi dalam memonitor capaian kinerja ASN, meningkatkan efektivitas pengelolaan data kinerja, serta mempermudah proses evaluasi kinerja pegawai. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kualitas layanan sistem dan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam penggunaan website, kurangnya kejelasan informasi yang ditampilkan, serta kualitas interaksi layanan yang belum optimal (Pada, 2023).

Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap penggunaan sistem E-LAPKIN, masih terdapat beberapa permasalahan pada aspek kualitas layanan. Pengguna belum sepenuhnya merasa aman dalam memasukkan data ke dalam sistem, belum mendapatkan respon yang cepat terhadap kendala yang dialami, serta belum tersedianya komunikasi dua arah yang optimal antara pengguna dan pengelola sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* E-LAPKIN masih perlu dievaluasi lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kepuasan dalam penggunaannya.

Pengukuran kualitas *website* dapat dilakukan dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Metode ini merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual 4.0* terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang digunakan untuk menilai kualitas layanan *website* secara menyeluruh (Ramadhani, 2024). Melalui metode ini, peneliti dapat mengetahui faktor-

faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem E-LAPKIN.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan *website* E-LAPKIN di Kota Palembang menggunakan metode *WebQual 4.0*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas sistem E-LAPKIN berdasarkan persepsi pengguna, mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas layanan *website* agar lebih optimal.

Meskipun penelitian mengenai evaluasi sistem E-LAPKIN di Kota Palembang menggunakan metode *WebQual 4.0* pernah dilakukan sebelumnya oleh Oktarina dan Feriansyah (2022), terdapat perbedaan mendasar yang menjadi urgensi dan kebaruan dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu hanya berfokus pada analisis satu instansi tunggal, yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang. Sementara itu, penelitian ini melakukan perluasan objek analisis dengan melibatkan serta membandingkan dua instansi yang memiliki karakteristik operasional berbeda, yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Selain itu, urgensi penelitian ini terletak pada kondisi eksternal pasca-implementasi lanjutan sistem E-LAPKIN versi terbaru (SmartPLS 4), di mana dinamika keluhan pengguna terkait stabilitas sistem dan pembaruan struktur informasi belum pernah diuji secara komparatif pada dua sektor pelayanan publik yang berbeda di Kota Palembang. Melalui pendekatan ini, temuan yang dihasilkan tidak hanya bersifat lokal pada satu instansi, melainkan mampu memberikan generalisasi rekomendasi yang lebih luas, komprehensif, dan krusial bagi pemerintah kota dalam menyeragamkan standar kualitas pelayanan digital kepegawaian secara inter-organisasional.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* pada *website* E-LAPKIN serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna aktif E-LAPKIN. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini menggunakan konsep *WebQual 4.0* yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna melalui dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap *user satisfaction*.

2. Pembahasan

Metode *WebQual 4.0* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end user*). *WebQual 4.0* dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen dan dibangun berdasarkan konsep *Quality Function*

Deployment (QFD), yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “*voice of customer*” terhadap kualitas suatu produk atau jasa (Syuaib, Fadli and Sahlan, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis kualitas layanan *website* E-LAPKIN pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang terhadap kepuasan pengguna. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif *website* E-LAPKIN.

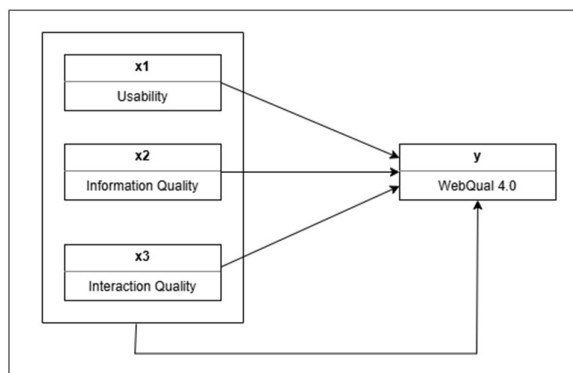
1. Model analisis yang digunakan adalah metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari *variabel usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* sebagai variabel independen serta *user satisfaction* sebagai variabel dependen.
2. Instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* 1–5 mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Adapun tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah melalui observasi penggunaan *website* E-LAPKIN.
2. Penyusunan kuesioner berdasarkan indikator variabel penelitian.
3. Penyebaran kuesioner kepada responden.
4. Pengolahan data menggunakan SmartPLS.
5. Analisis data menggunakan metode PLS-SEM.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS melalui dua tahap, yaitu:

1. *Outer Model* (Model Pengukuran)
Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai loading factor ($>0,7$), sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* ($>0,7$).
2. *Inner Model* (Model Struktural)
Digunakan untuk menguji hubungan antar variabel menggunakan uji *R-Square* dan *Path Coefficient*.

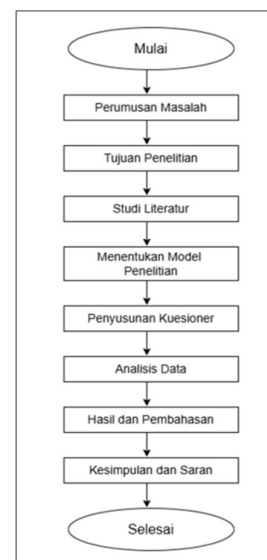


Gambar 1. Model Kerangka *WebQual 4.0*

A. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dari pengguna *website* E-LAPKIN di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Analisis dilakukan menggunakan metode *WebQual 4.0* untuk menilai kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna. Proses pengolahan dan pengujian hubungan antar variabel dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS.

Tahapan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu mulai dari perumusan masalah, mencari referensi atau studi pustaka mengenai penelitian yang terkait, lalu mencari referensi model yang sesuai untuk digunakan pada penelitian ini, lalu melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner, setelah kuisisioner terkumpul proses selanjutnya yaitu melakukan analisa data dengan *WebQual 4.0*. Selanjutnya melakukan pembahasan terhadap hasil pengelolaan data dengan *WebQual 4.0*. Terakhir membuat kesimpulan dan saran terhadap hasil dari penelitian. Analisis Kualitas Layanan E-LAPKIN pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang Menggunakan Metode *WebQual 4.0*.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Hermina and Huda, 2024).

Sampel merupakan bagian dari populasi. Jadi sampel adalah sebagian dari keseluruhan obyek yang akan diteliti atau dievaluasi yang memiliki karakteristik tertentu dari sebuah populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu (Febrianugrah, 2024).

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability* sampling dengan teknik

random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian. Teknik random sampling digunakan karena mampu menghasilkan sampel yang representatif dan meminimalkan bias dalam proses pengambilan data. Dengan teknik ini, pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan urutan tertentu sehingga seluruh anggota populasi memiliki kesempatan yang setara untuk menjadi bagian dari penelitian.

C. Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah pengguna *website* E-LAPKIN pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Sampel merupakan suatu prosedur metodologis yang penting dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif, yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memilih sebagian anggota populasi sebagai responden penelitian (Febriyanti, 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif *website* E-LAPKIN. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability* sampling dengan teknik random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin*, yang digunakan ketika jumlah populasi diketahui namun cukup besar sehingga diperlukan pendekatan yang efisien dalam menentukan ukuran sampel penelitian (Sumantri, 2024).

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

$$n = \frac{482}{1 + 482 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{482}{1 + 482 \cdot 0.0025}$$

$$n = \frac{482}{2.205}$$

$$n = 218,6 \approx 219$$

Dari perhitungan yang didapat, dapat ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini yaitu sebesar 219 sampel.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan karakteristik atau atribut yang dimiliki oleh individu maupun organisasi yang dapat diukur atau diamati, dengan variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Variabel ini digunakan sebagai fokus analisis agar peneliti dapat mempelajari fenomena yang ada dan menarik kesimpulan dari hasil pengamatan.

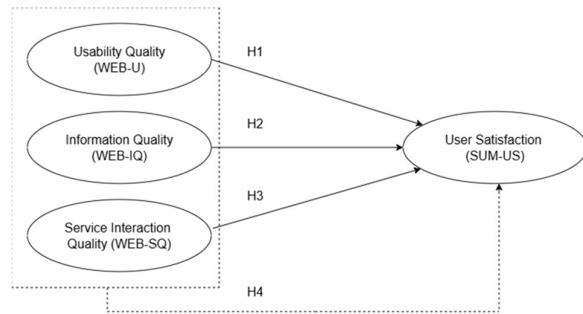
Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* sebagai acuan dasar untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Variabel yang digunakan terdiri dari *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. Variabel dan Indikator penelitian tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
<i>Usability</i> (Kualitas Kegunaan)	Kemudahan penggunaan	U1
	Kemudahan navigasi	U2
	Tampilan <i>website</i>	U3
	Kemudahan dipahami	U4
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	Kejelasan informasi	IQ1
	Akurasi informasi	IQ2
	Relevansi informasi	IQ3
	Kelengkapan informasi	IQ4
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	Keamanan sistem	SIQ1
	Kemudahan interaksi	SIQ2
	Respon layanan	SIQ3
	Kepercayaan pengguna	SIQ4
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	Kepuasan tampilan	US1
	Kepuasan informasi	US2
	Kepuasan layanan	US3
	Kepuasan penggunaan	US4

E. Hipotesis Penelitian

Berikut ini merupakan hipotesis penelitian yang dirumuskan dalam penelitian ini berdasarkan model konseptual yang telah dibuat peneliti.



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Dari model penelitian yang digunakan, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

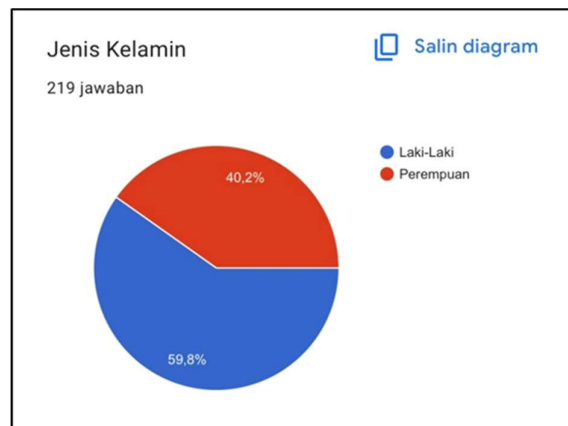
1. H1: *Usability Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
2. H2: *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
3. H3: *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Hipotesis tersebut disusun berdasarkan metode *WebQual 4.0* yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* E-LAPKIN terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

F. Hasil dan Pembahasan

1. Profil Responden

Berikut Merupakan Gambar 4 Grafik berdasarkan jenis kelamin dari pengguna E-LAPKIN yang telah mengisi penelitian kali ini di Kota Palembang



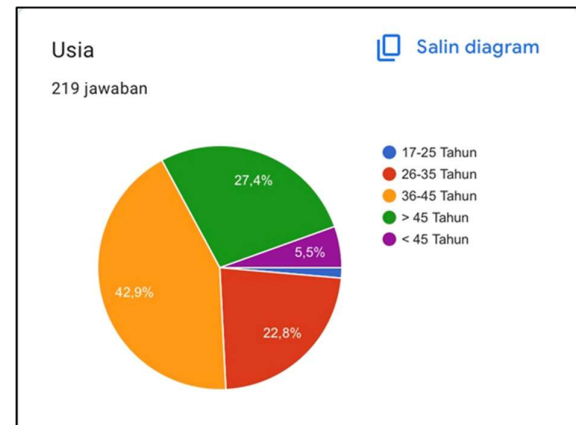
Gambar 4. Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan yang menggunakan E-LAPKIN di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Kondisi ini menunjukkan bahwa Pengalaman Pengguna (*User Experience*) terhadap E-LAPKIN dalam penelitian ini lebih didominasi oleh sudut pandang responden laki-laki. Namun, sudut pandang responden perempuan masih

berkontribusi pada gambaran umum pengalaman pengguna terhadap sistem yang diteliti.

2. Karakteristik Berdasarkan Umur

Berikut merupakan Gambar 5 Grafik berdasarkan Umur dari pengguna E-LAPKIN di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang yang telah mengisi penelitian kali ini



Gambar 5. Grafik Berdasarkan Usia

Berdasarkan diagram yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini terbagi ke dalam empat kelompok usia, yaitu 17–25 tahun, 26–35 tahun, 36–45 tahun dan >45 tahun, dengan total 219 responden. Hasil diagram menunjukkan bahwa kelompok usia 17–25 tahun mendominasi komposisi responden dengan jumlah yang sedikit, yang ditunjukkan oleh bagian berwarna biru. Sementara itu, kelompok usia di atas 26–35 tahun memiliki jumlah sebesar 22,8%, sebagaimana ditunjukkan oleh bagian berwarna merah. Kelompok usia 36–45 tahun memiliki jumlah sebesar 42,9%, ditunjukkan oleh bagian berwarna orange. Terakhir kelompok >45 tahun memiliki jumlah sebesar 5,5% sebagaimana ditunjukkan oleh bagian berwarna hijau. Tingginya jumlah responden di usia 36–45 disebabkan oleh pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang memang sudah kebanyakan berusia diatas 36 tahun.

3. Karakteristik Berdasarkan Instansi

Karakteristik berdasarkan instansi memberikan gambaran mengenai asal instansi para responden, yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Karakteristik ini penting untuk mengevaluasi apakah terdapat perbedaan pandangan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap kualitas layanan E-LAPKIN di masing-masing instansi. Berikut merupakan gambar grafik berdasarkan Instansi.

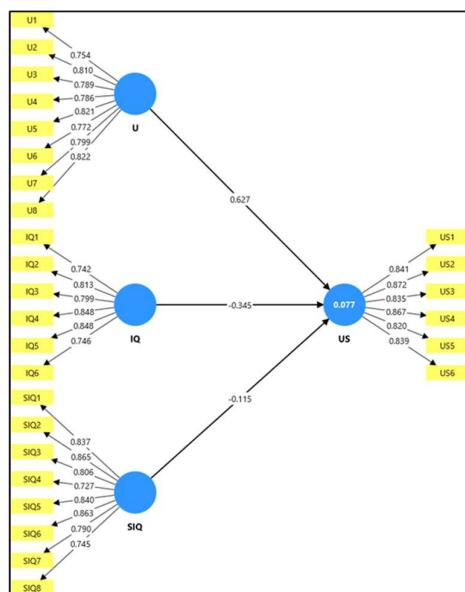


Gambar 6. Grafik Berdasarkan Instansi

Dari diagram yang disajikan, tampak jelas bahwa instansi Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang memiliki jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu sebanyak 54,7% dibandingkan dengan Instansi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang yaitu sebanyak 45,3%. Dominasi dari instansi ini menunjukkan bahwa banyak pegawai aktif pengguna *website* E-LAPKIN berasal dari instansi Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Ini menandakan bahwa responden dari instansi ini memiliki pemahaman dan pengalaman penggunaan sistem yang cukup tinggi.

Perbedaan dalam latar belakang fakultas responden memberikan gambaran yang luas tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap E-LAPKIN. Variasi ini memungkinkan analisis kepuasan pengguna yang lebih menyeluruh dan membantu menemukan perbedaan dalam tingkat kepuasan pengguna berdasarkan latar belakang instansi.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas



Gambar 7. Uji Validitas

Hasil pengujian *outer* model menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki kualitas pengukuran yang baik dan memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal ini dibuktikan dengan nilai *loading factor* seluruh indikator yang berada di atas ambang batas 0,7. Secara spesifik, konstruk *Usability Quality* (U), *Information Quality* (IQ), *Service Interaction Quality* (SIQ), dan *User Satisfaction* (US) memiliki rentang nilai *loading factor* antara 0,727 hingga 0,872, yang menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk secara akurat dan konsisten. Dengan terpenuhinya seluruh syarat validitas tersebut, model pengukuran dinyatakan layak untuk dilanjutkan pada tahap pengujian *inner* model untuk menganalisis hubungan antar variabel penelitian ini (Ningsih, 2024).

Tabel 2. *Conbrach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
IQ	0.891
SIQ	0.925
U	0.918
US	0.921

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas yang ditampilkan, nilai *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator yang membentuk setiap konstruk dalam penelitian *website* E-LAPKIN. Nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa suatu konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan konsisten dalam pengukurannya. Berdasarkan hasil pengujian, variabel *Usability* (U) memperoleh nilai sebesar 0,918, *Information Quality* (IQ) sebesar 0,891, *Service Interaction Quality* (SIQ) sebesar 0,925, dan *User Satisfaction* (US) sebesar 0,921. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Tabel 3. Nilai *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite reliability</i> (ρ_a)	<i>Composite reliability</i> (ρ_c)
Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)	0.913	0.914
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0.935	0.939
Kualitas Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	0.932	0.932

Keipuasan Peingguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.924	0.938
--	-------	-------

Berdasarkan hasil pengujian, variabel *Usability* memperoleh nilai pa sebesar 0,913 dan nilai pc sebesar 0,914. Variabel *Information Quality* memperoleh nilai pa sebesar 0,935 dan nilai pc sebesar 0,939. Sedangkan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai pa sebesar 0,924 dan nilai pc sebesar 0,938. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik karena seluruh nilai *Composite Reliability* berada di atas batas minimum 0,70.

Dengan demikian, indikator-indikator pada setiap konstruk dinyatakan mampu mengukur variabel penelitian secara konsisten dan reliabel. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap *website* E-LAPKIN menggunakan metode *WebQual* 4.0.

5. Uji Inner Model

Uji *Inner* model dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel laten dalam mode struktural.

6. Uji R-Square

Tabel 4. Uji *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
US	0.077	0.065

R-Square (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada model penelitian. Nilai *R-Square* menunjukkan sejauh mana variabel *Usability* (U), *Information Quality* (IQ), dan *Service Interaction Quality* (SIQ) mampu menjelaskan variabel *User Satisfaction* (US) pada *website* E-LAPKIN.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai *R-Square* untuk variabel *User Satisfaction* (US) sebesar 0,077 dan nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,065. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 7,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas penggunaan sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *website* E-LAPKIN. Oleh karena itu, pengembangan dan evaluasi *website* perlu difokuskan pada peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan agar kepuasan pengguna terhadap *website* E-LAPKIN dapat meningkat secara optimal.

7. Uji Path Koefisien (*Path Coefficient*)

Pada pengujian *inner* model, analisis *Path Coefficient* dilakukan untuk menilai sejauh mana pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna (*User*

Satisfaction/US). Uji ini memberikan beberapa nilai penting seperti T-statistik dan P-values, yang digunakan untuk mengevaluasi signifikansi serta kekuatan hubungan antara variabel.

Tabel 5. Hasil Uji *Path Coefficient*

	T statistics (O/STDEV)	P values
IQ -> US	2.433	0.015
SIQ -> US	0.496	0.620
U -> US	2.080	0.038

Berdasarkan hasil pengujian bootstrapping, variabel *Information Quality* (IQ) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (US) dengan nilai T-statistic 2,433 dan P-value 0,015. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi pada *website* E-LAPKIN mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Variabel *Service Interaction Quality* (SIQ) tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (US) karena memiliki nilai T-statistic 0,496 dan P-value 0,620. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna.

Sementara itu, variabel *Usability* (U) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (US) dengan nilai T-statistic 2,080 dan P-value 0,038. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *website* mampu meningkatkan kepuasan pengguna E-LAPKIN.

8. Input dan Output

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan *website* E-LAPKIN di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan pendekatan PLS-SEM. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu *Usability* (U), *Information Quality* (IQ), *Service Interaction Quality* (SIQ), dan *User Satisfaction* (US), memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* dan *Usability* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sedangkan *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna *website* E-LAPKIN.

Nilai *R-Square* sebesar 0,077 menunjukkan bahwa variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* mampu menjelaskan pengaruh terhadap *user satisfaction* sebesar 7,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

a. Temuan Utama (Model Struktural):

- 1) *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Informasi yang akurat, relevan, dan lengkap menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *website* E-LAPKIN.
- 2) *Usability* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Kemudahan penggunaan, navigasi, dan tampilan sistem memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- 3) *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* dalam penelitian ini.

b. Efektivitas Model

User Satisfaction = 7,7% Menunjukkan bahwa variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna *website* E-LAPKIN.

3. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Information Quality* dan *Usability* pada *website* E-LAPKIN di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sedangkan *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna *website* E-LAPKIN.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa metode *WebQual 4.0* mampu digunakan untuk menganalisis kualitas layanan *website* E-LAPKIN melalui variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. Temuan penelitian ini memberikan gambaran bahwa pengguna lebih berfokus pada kemudahan penggunaan sistem dan kualitas informasi dibandingkan kualitas layanan interaksi dalam penggunaan *website* E-LAPKIN.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar metode *WebQual 4.0* agar hasil penelitian lebih luas dan komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat memperluas objek penelitian serta menggunakan metode penelitian lain untuk memperoleh hasil analisis yang lebih optimal.

Daftar Pustaka

- Andrian, R. and Cholil, W. (2023) 'Kinerja Pegawai Negeri Sipil', 25(2), pp. 167–182.
- Febrianugrah, D. (2024) *Analisis Kualitas Website SIPADUKO Dinas Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode*.
- Febriyanti, B.N. (2023) 'Teknik pengambilan sampel', pp. 1–17.
- Hermina and Huda, N. (2024) 'Memahami Populasi dan

Sampel : Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif', 5(12), pp. 5937–5948.

Ningsih, H.R. (2024) 'Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja pada Perusahaan PT Semen Indonesia Distributor', 3(1).

Oktarina, T. and Feriansyah, T. (2022) 'Quality Analysis of the Lapkin Website System Using the Webqual 4.0 Method At Department of the Environment and Cleaning Palembang City', *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(5), pp. 1415–1421. Available at: <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2022.3.5.603>.

Pada, M.M.E. (2023) 'Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-LAPKIN', 5(1), pp. 21–31.

Ramadhani, P.K. (2024) 'Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0', 2, pp. 16–25.

Sumantri (2024) 'Penerimaan Teknologi Kesehatan Masyarakat Alodokter Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Acceptance Of Alodokter Public Health Technology Using The Pendahuluan Perkembangan teknologi yang semakin massif , ditambah pandemic dan pasca pand', 7, pp. 227–236.

Syuaib, M., Fadli, M. and Sahlan (2023) 'Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare menggunakan Metode Webqual 4.0', 1(2), pp. 67–75. Available at: <https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343>.