

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**



**Diajukan oleh:**

- 1. JERRY JUNIOR / 021200073**
- 2. SELY DELATAMI / 021200034**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Komputer  
PALEMBANG**

**2024**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

**ANALISIS KUALITAS PORTAL WEBSITE DINAS PENDIDIKAN KOTA  
PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *SERVQUAL***



**Diajukan oleh:**

- 1. JERRY JUNIOR / 021200073**
- 2. SELY DELATAMI / 021200034**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Komputer  
PALEMBANG  
2024**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**NAMA / NPM** : 1. JERRY JUNIOR /021200073  
2. SELY DELATAMI /021200034

**PROGRAM STUDI** : SISTEM INFORMASI

**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU

**JUDUL** : ANALISIS KUALITAS PORTAL  
WEBSITE DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL* DAN *SERVQUAL*

Tanggal : 19 Desember 2024

Pembimbing,

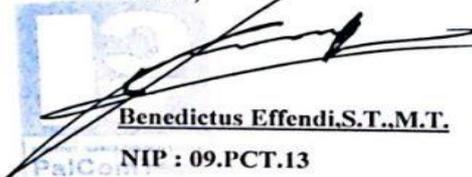


Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0226119002

Mengetahui,

Rektor,

  
Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**

**NAMA / NPM** : 1. JERRY JUNIOR /021200073  
2. SELY DELATAMI /021200034

**PROGRAM STUDI** : SISTEM INFORMASI

**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU

**JUDUL** : ANALISIS KUALITAS PORTAL  
WEBSITE DINAS PENDIDIKAN  
KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL* DAN *SERVQUAL*

**Tanggal : 19 Desember 2024**

**Penguji 1,**

**Adelin, S.T., M.Kom.**  
**NIDN : 0211127901**

**Tanggal : 19 Desember 2024**

**Penguji 2,**

**Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN : 0207028501**

**Menyetujui**  
**Rektor,**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

## MOTTO

“Lebih baik duduk sendiri daripada bergaul dengan yang buruk, dan lebih baik tetap duduk dengan kebaikan daripada sendirian. Lebih baik berbicara dengan seorang pencari ilmu daripada berdiam diri; tetapi diam lebih baik daripada kata-kata kosong.”

- Nabi Muhammad S.A.W

Kupersembahkan kepada:

- 1) Kepada Kedua orang tuaku.
- 2) Kepada Teman-teman seperjuangan.
- 3) Kepada Dosen pembimbing yang saya hormati.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dan terima kasih kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini tepat pada waktunya. Laporan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang, Menggunakan Metode *Webqual* dan *Servqual*”.

Adapun tujuan Penulisan laporan Skripsi ini adalah sebagai bentuk pelaporan terhadap apa yang telah penulis kerjakan, sehingga apabila penyusunan laporan Proposal Skripsi ini dinilai layak, dapat memenuhi sebagai syarat guna penyusunan skripsi.

Adapun selama penulisan dan penyusunan laporan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak tersebut yaitu:

1. Kepada Ketua Rektor ITB PalComTech, Bapak Benedictus Effendi, ST., M.T.
2. Kepada Wakil Rektor 1, Ibu Adelin ,S.T.,M.T.
3. Kepada Ketua Program Studi Sistem Informasi, Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom.
4. Kepada dosen pembimbing Skripsi, Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.
5. Kepada kedua orang tua penulis yang tercinta.
6. Kepada kakak dan adik-adik penulis yang tersayang.

7. Kepada teman dan sahabat yang terkasih.
8. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga laporan Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis bahwa laporan Skripsi masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan banyak saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang baik. Terima Kasih.

Palembang, 19 Desember 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup.....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti.....	6
1.5.2. Manfaat Bagi Akademik.....	6
1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	
2.1. Profil Perusahaan.....	9
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.2.1. Visi Dinas Pendidikan Kota Palembang.....	10

2.2.2. Misi Dinas Pendidikan Kota Palembang .....	11
2.3. Logo Dinas Pendidikan Kota Palembang .....	11
2.4. Struktur Organisasi .....	11
2.5. Tugas dan Wewenang.....	12

### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

3.1. Landasan Pendukung.....	18
3.1.1 Analisis Analisis .....	19
3.1.2 Kualitas <i>Website</i> .....	19
3.1.3 Webqual.....	20
3.2 Servqual.....	21
3.2.1 Analisis GAP .....	23
3.2.2 <i>importance performance analysis (IPA)</i> .....	23
3.3 Penelitian Terdahulu.....	25

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	40
4.2.1 Observasi .....	40
4.2.2 Wawancara .....	41
4.2.3 Kuesioner.....	42
4.2.4 Studi Pustaka .....	42
4.3. Teknik Penarikan Sampel .....	42
4.3.1 Populasi.....	42
4.3.2 Teknik Sampel .....	43
4.4. Variabel Penelitian .....	45
4.5. Instrument Penelitian .....	48
4.6. Skala Likert.....	48
4.7. Uji Instrumen .....	49
4.7.1. Uji <i>Validitas</i> .....	49
4.7.2. Uji <i>Reliabilitas</i> .....	49
4.7.3. Uji <i>Normalitas</i> .....	50
4.7.4 Uji F.....	50
4.7.5 Uji T.....	51

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1. Hasil Responden.....	52
5.1.1. Responden.....	52
5.1.2. Deskripsi Responden.....	52
5.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner .....	55
5.3. Tabel Hasil Kuisoner .....	55
5.4. Analisis Webqual .....	59
5.4.1 Uji Kualitas Data .....	59
5.5. Uji Validitas .....	59
5.6. Uji Reliabilitas .....	63
5.7. Uji Asumsi Klasik.....	64
5.7.1 Uji Normalitas.....	64
5.7.2 Uji Multikolinearitas.....	65
5.7.3 Uji Autokorelasi.....	66
5.7.4 Uji Heteroskedastisitas .....	67
5.8. Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
5.9. Uji Hipotesis.....	69
5.9.1 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	69
5.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	70
5.9.3 Uji Parsial (Uji t) .....	71
5.10. Analisis Servqual.....	71
5.10.1 Uji Validitas.....	71
5.10.2 Uji Reliabilitas .....	75
5.11. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	77
5.11.1 Diagram Kartesius .....	78

## **BAB VI PENUTUP**

6.1. Kesimpulan.....	88
6.2. Saran .....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tampilan Portal website Dinas Pendidikan Kota Palembang .....	3
Gambar 2.1	Logo Dinas Pendidikan Kota Palembang .....	11
Gambar 2.2	Struktur Organisasi .....	11
Gambar 3.1	Model <i>Webqual</i> .....	20
Gambar 3.2	Model <i>Servqual</i> .....	21
Gambar 3.3	Alur Penelitian.....	35
Gambar 4.1	Beranda.....	38
Gambar 4.2	Profile.....	38
Gambar 4.3	Berita.....	39
Gambar 4.4	Informasi.....	39
Gambar 4.5	Pengaduan.....	40
Gambar 4.6	Survey.....	40
Gambar 4.7	Galeri.....	41
Gambar 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Gambar 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.2 Skala Likert .....	28
Tabel 3.3 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 4.1 Jadwal Penelitian .....	37
Tabel 4.2 . Pernyataan <i>Webqual</i> .....	46
Tabel 4.3 Pernyataan <i>Servqual</i> .....	48
Tabel 4.4 Skala Likert .....	50
Tabel 5.1 Deskripsi Kuesioner Responden.....	53
Tabel 5.2. Jenis kelamin Responden .....	54
Tabel 5.3 Umur Responden .....	54
Tabel 5.4 Pendidikan Responden .....	55
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Usability Quality .....	62
Tabel 5.6 Uji Validitas Variabel Information Quality .....	62
Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality .....	63
Tabel 5.8 Uji Validitas Variabel User Satisfaction .....	63
Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas .....	64
Tabel 5.10 Uji Realibilitas .....	65
Tabel 5.11. Uji Normalitas .....	66
Tabel 5.12. Uji Multokolinearitas .....	67
Tabel 5.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Form Topik dan Judul (Fotokopi)
2. Surat Balasan dari Perusahaan (Fotokopi)
3. Form Konsultasi (Fotokopi)
4. Surat Pernyataan (Fotokopi)
5. Form Revisi Ujian Pra Sidang(Fotokopi)
6. Form Revisi Ujian Komprehensif (Asli)

## ABSTRAK

JERRY JUNIOR dan SELY DELATAMI

Analisis Kualitas Portal *Website* Dinas Pendidikan Kota Palembang dengan metode *Webqual* Dan *Servqual*.

Dinas Pendidikan Kota Palembang, Sumatera Selatan, memanfaatkan portal website untuk menyebarkan layanan dan informasi kepada masyarakat. Namun, belum pernah dilakukan pengukuran terkait kualitas layanan informasi yang diberikan pada pengguna website. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas portal website Dinas Pendidikan Kota Palembang dari perspektif pengguna, menggunakan metode *Webqual* dan *Servqual*. Metode *Webqual* dianalisis dengan regresi untuk mengukur pengaruh kualitas kegunaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, sedangkan metode *Servqual* dianalisis menggunakan *Importance- Performance Analysis (IPA)* untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan (*Usability Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) tidak berpengaruh signifikan. Analisis *IPA* mengungkapkan bahwa beberapa dimensi, seperti tampilan portal yang lebih menarik dan aksesibilitas yang lebih baik, menjadi prioritas perbaikan. Dengan demikian, rekomendasi untuk Dinas Pendidikan Kota Palembang adalah untuk memperbaiki desain dan fungsi portal guna meningkatkan kepuasan pengguna dan memberikan layanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Website, *Webqual*, *Servqual*, Analisis Regresi, *IPA*.

## ABSTRACT

*JERRY JUNIOR and SELY DELATAMI*

*Analysis of the Quality of the Educational Office Website Portal of Palembang City Using Webqual and Servqual Methods*

*The Educational Office of Palembang City, South Sumatra, utilizes a website portal to disseminate services and information to the public. However, no measurement has been conducted regarding the quality of the information services provided to website users. This study aims to analyze the quality of the Educational Office's website portal from the users' perspective using the Webqual and Servqual methods. The Webqual method was analyzed with regression to measure the impact of usability quality and information quality on user satisfaction, while the Servqual method was analyzed using Importance-Performance Analysis (IPA) to evaluate the gap between expectations and reality. The results showed that usability quality and information quality had a significant positive impact on user satisfaction, while service interaction quality did not have a significant effect. The IPA analysis revealed that several dimensions, such as a more attractive portal appearance and better accessibility, should be prioritized for improvement. Therefore, recommendations for the Educational Office of Palembang City include improving the design and functionality of the portal to enhance user satisfaction and provide more optimal services.*

*Keywords: User Satisfaction, Website Quality, Webqual, Servqual, Regression Analysis, IPA.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi dan komunikasi adalah semua aspek yang melibatkan teknologi, rekayasa, dan teknik penegelolaan yang digunakan dalam pengendalian dan pemrosesan informasi serta penggunaannya. Terdapat tiga komponen utama pembelajaran yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yakni komputer, multimedia, dan telekomunikasi. Selain itu, teknologi informasi dan komunikasi juga merupakan suatu keadaan yang tidak terpisahkan yang mengandung pengertian luas tentang segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer informasi antar media. Penyesuaian ini membutuhkan sebuah budaya untuk menuju multikulturalisme (Mustaqim, 2021) dalam (Detya, dkk, 2022).

*Website* adalah suatu aplikasi yang berisikan dokumen multimedia (terdiri dari teks, gambar, animasi, suara dan video) yang di dalamnya menggunakan protokol HTTP dan untuk mengaksesnya menggunakan sebuah perangkat lunak yang disebut dengan *browser*. *Website* merupakan kumpulan dari halaman-halaman web yang berhubungan dengan file-file yang terkait (Eka Hartati, dkk, 2020).

*Website* pada umumnya dapat digunakan dalam melakukan penyimpanan, mampu menampilkan informasi yang dianggap penting serta sangat berkaitan terhadap organisasi ataupun perusahaan yang menggunakan arsitektur *client* atau *server*. *Website* pada umumnya dapat digunakan dalam melakukan penyimpanan,

mampu menampilkan informasi yang dianggap penting, serta sangat berkaitan terhadap organisasi ataupun perusahaan yang menggunakan arsitektur *client* atau *server* (Eka Hartati, dkk, 2020).

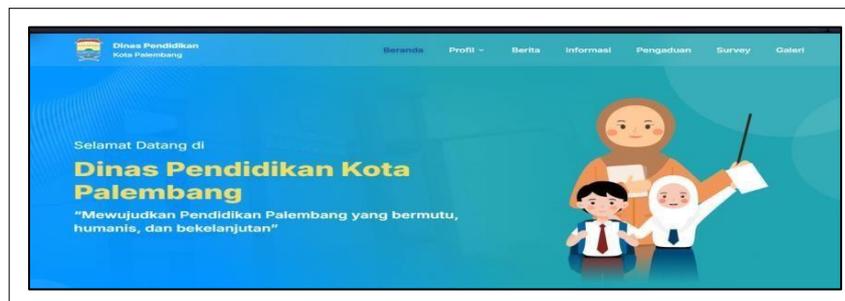
Dinas Pendidikan Kota Palembang, Sumatera Selatan memanfaatkan teknologi berupa Portal *website* yang berguna untuk menyebarkan layanan dan informasi kepada masyarakat. Dari hasil wawancara peneliti dengan pengelola portal *website*, diketahui bahwa portal *website* Dinas Pendidikan, Kota Palembang pertama kali dibuat pada bulan April 2017. Namun, pada saat itu, *website* belum terupgrade dengan baik. Pada tahun 2022, *website* ini mengalami banyak peningkatan, terutama dalam segi pelayanan informasi.

Portal *Website* Dinas Pendidikan menyediakan beragam menu untuk memudahkan tenaga pendidik maupun masyarakat dalam mencari layanan dan informasi. Menu tersebut mencakup halaman beranda yang terdiri dari alamat kantor, profil, visi dan misi, motto kegiatan kepala dinas, motto, struktur organisasi, maklumat pelayanan, tugas dan fungsi, standar pelayanan, serta informasi kontak. Halaman informasi menyajikan berita terbaru dan pembaruan terkini, serta halaman pengaduan, survei pelayanan, dan galeri.

Portal *website* Dinas Pendidikan, Kota Palembang, Sumatera Selatan memiliki peran yang sangat penting dalam dunia Pendidikan, ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain sebagai sumber informasi publik. *Website* ini menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh tenaga pendidik dan masyarakat, termasuk layanan, prosedur, dan pengumuman penting. Dengan adanya *website*,

Dinas dapat meningkatkan transparansi dan aksesibilitas. Tenaga pendidik

serta masyarakat umum dapat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja, yang memudahkan interaksi dengan Dinas, selain itu, *website* ini juga berfungsi sebagai saluran komunikasi antara dinas dan masyarakat, yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan atau melaporkan masalah. Portal website Dinas Pendidikan, Kota Palembang juga dapat mempromosikan program-program dan kegiatan yang sedang berlangsung, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat. Selain itu, *website* ini dapat mengurangi beban administrasi dan mempercepat proses pelayanan publik.



**Gambar 1.1** Tampilan *website* Dinas Pendidikan Kota Palembang

Berdasarkan Observasi saat ini, *website* Dinas Pendidikan, Kota Palembang, Sumatera Selatan, dapat diakses oleh Masyarakat secara Umum. Namun, belum pernah dilakukan pengukuran untuk menilai kualitas layanan informasi yang diberikan kepada pengguna *website*. Beberapa informasi di *website* tersebut tidak diperbarui secara berkala; contohnya, informasi terakhir diperbarui pada awal tahun, tepatnya bulan Februari. Struktur organisasi yang ditampilkan juga belum disesuaikan dengan kondisi terkini yang ada pada.

Dinas Pendidikan, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Saat ini, Portal *Website* lebih fokus pada berita dari kegiatan dinas, sehingga pembaruan yang

paling sering dilakukan hanya terkait dengan berita kegiatan Dinas Pendidikan, Kota Palembang.

Sebagai salah satu fungsi *website*, penting bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan informasi yang berkualitas. Kualitas website adalah keunggulan atau efektivitas keseluruhan situs web dalam menyampaikan pesan yang ditujukan untuk audiens dan pemirsa. Kualitas website juga dapat dikatakan sebagai kesesuaian web dengan harapan para pemangku kepentingan serta pengguna jasa ataupun dengan pelanggan (Octavia,2017).

Oleh karena itu, semua layanan informasi yang tersedia di portal website harus diperhatikan dengan cermat, memastikan pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, kualitas informasi yang disediakan harus relevan, jelas, dan tepat agar pengguna mendapatkan apa yang mereka cari, kualitas layanan serta penyampaian informasi yang akurat dan konsisten kepada masyarakat dengan informasi yang selalu diperbarui, untuk mengurangi risiko kesalahan informasi.

Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan dari perspektif pengguna *Website* Dinas Pendidikan Kota Palembang, Sumatera Selatan, menggunakan metode Webqual dan Servqual untuk membantu organisasi memahami sudut pandang pengguna dan menciptakan layanan informasi yang lebih efektif dan memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berencana melakukan penelitian mengenai kualitas Portal *Website* Dinas Pendidikan Kota Palembang, Sumatera Selatan, dengan judul “***Analisis Kualitas Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang Sumatera Selatan Menggunakan Metode Webqual dan Servqual***”.

## 1.2.Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana *menganalisa kualitas portal Website Dinas pendidikan Kota Palembang Sumatera Selatan Menggunakan Metode Webqual dan Servqual*

## 1.3.Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi :

- a) Objek penelitian yang akan di analisis adalah portal *website* Dinas Pendidikan kota Palembang Sumatera Selatan.
- b) Populasi yang dilibatkan dalam penelitiaian ini adalah tenaga pendidik Sekolah dimana populasi tersebut berjumlah 11.946 Guru sample yang diambil adalah sebanyak 100 Guru berdasarkan rumus slovin digunakan penelitian.
- c) Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* kepada pengguna, menggunakan google form.
- d) Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Webqual* dan *Servqual*.
- e) Teknik *Sampling* yang akan digunakan Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik probability sampling dengan metode proportionate stratified random sampling.
- f) Skala likert dengan 4 pilihan yaitu : Sangat Setuju (SS), dengan skor (4),Setuju (S) dengan skor (3), Tidak Setuju (TS) dengan skor (2), dan Sangat Tidak Setuju dengan skor (1).
- g) Aplikasi yang akan digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini adalah SPSS versi 25.

h) Pengujian penelitian menggunakan uji *Validitas, Reliabilitas, Normalitas*, dan *Regresi Linear Berganda*, analisis Gap dan Analisis IPA

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang berdasarkan aspek-aspek dari metode *Webqual* yaitu *Usability, Information Quality, Service Interaction* dan *Servqual* yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

##### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi tempat penelitian, akademik, dan peneliti sendiri, meliputi

###### **1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti adalah dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech sehingga dapat menambah wawasan serta pengalaman yang bisa digunakan saat memasuki dunia kerja dikemudian hari.

###### **1.5.2 Manfaat Bagi Akademik**

Manfaat bagi akademik, sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya mahasiswa yang ingin melakukan penyusunan laporan praktik kerja lapangan, laporan tugas akhir ataupun penyusunan laporan skripsi.

###### **1.5.3 Manfaat Bagi Tempat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna serta Rekomendasi bagi pengelola website untuk memahami aspek-aspek yang perlu ditingkatkan seperti, Meningkatkan Kualitas Informasi, Peningkatan Kepercayaan Publik, Efisiensi dalam Proses pelayanan, Peningkatan Citra dan Reputasi Pengguna terhadap Website Dinas Pendidikan Kota Palembang, Sumatera Selatan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Demi mewujudkan suatu hasil yang baik dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan pembahasan yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan, sistematika penulisan tersebut meliputi antara lain :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan tugas wewenang serta gambaran umum bagian unit atau kerja.

#### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis akan membuat teori yang berdasarkan penulisan skripsi ini yang terdiri dari teori pendukung, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

#### **BAB IV METODE PENELITIAN**

Bab ini penulis membahas lokasi dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan jenis penelitian.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini penulis membahas hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai maupun masalah-masalah yang telah ditemukan selama penelitian.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Profil Perusahaan**

Dinas Pendidikan Kota Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas semua hal yang berkaitan dengan pendidikan di kota Palembang. Dinas Pendidikan Kota Palembang dibentuk sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah yang bertugas untuk mengelola dan mengawasi sektor pendidikan yang ada di Kota Palembang serta melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan pendidikan yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan pendidikan yang semakin kompleks, Dinas Pendidikan terus beradaptasi dan berkembang untuk memenuhi tuntutan tersebut. Melalui kantor Dinas Pendidikan, pemerintah daerah melaksanakan tugasnya di bidang pendidikan di wilayah kerjanya. Tugas ini meliputi bantuan dalam urusan pendidikan, pengawasan, penyusunan program pendidikan lokal, strategi, dan perumusan kebijakan pendidikan, serta pemberian layanan umum terkait pendidikan. Dinas Pendidikan juga berfungsi sebagai pembina dan pemberi izin untuk berbagai lembaga pendidikan, termasuk taman kanak-kanak, sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan lembaga bimbingan belajar. Untuk informasi lebih lanjut, Anda dapat mengunjungi kantor Dinas Pendidikan terdekat atau mengakses situs web mereka secara online.

Dinas Pendidikan Kota Palembang merupakan kelanjutan dari Dinas Pendidikan Nasional Kota Palembang. Pada tahun 2008, Nama instansi ini resmi diubah seiring dengan adanya Perda No./ 2008 yang mengatur efisiensi Dinas, Badan, atau Lembaga di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Perubahan ini menyebabkan perampingan struktur organisasi, yang mengakibatkan penambahan personel dan perubahan jabatan. Jabatan Wakil Kepala Dinas dihapus dan digantikan dengan posisi Sekretaris. Jabatan Kepala Sub Dinas juga diubah menjadi Kepala Bidang, dan struktur organisasi diperluas dengan adanya berbagai Kepala Bidang baru, seperti Kepala Bidang TK, SD, SMP/SMA, Pemuda, Olahraga, Program, dan lainnya.

Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kota Palembang adalah salah satu organisasi pemerintah kota yang bertugas melaksanakan urusan pendidikan dengan menekankan proses yang demokratis dan memperhatikan keragaman kebutuhan peserta didik. Dinas ini juga berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan pendidikan. Tanggung jawab utamanya, seperti instansi pemerintah lainnya, adalah menyediakan layanan yang memadai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mencakup penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan.

## **2.2 Visi dan Misi**

### **2.2.1 Visi Dinas Pendidikan Kota Palembang**

Terwujudnya Palembang Kota Pendidikan yang Madani. Merata dan Berkualitas.

### 2.2.2 Misi Dinas Pendidikan Kota Palembang

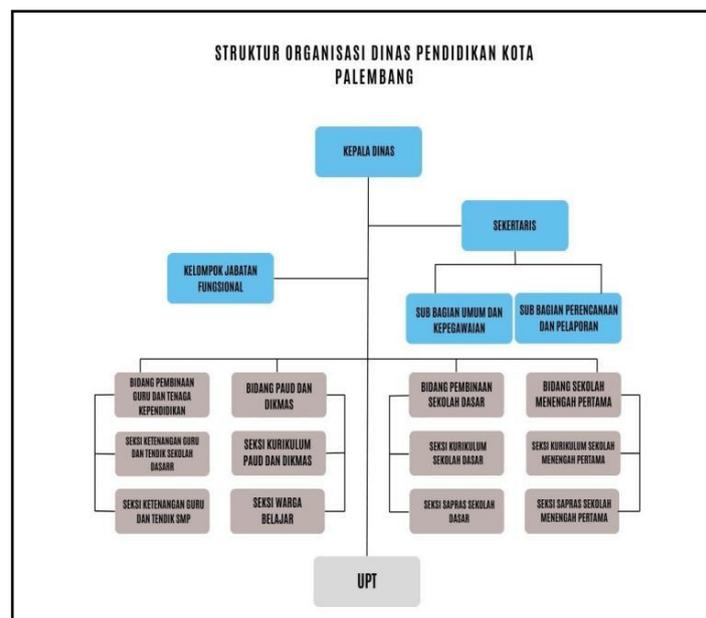
- a. Meningkatkan pemerataan pelayanan pendidikan tuntas wajib belajar pendidikan menengah 12 tahun.
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pendidikan pada semua jenjang pendidikan, baik formal maupun non formal

### 2.3 Logo Dinas Pendidikan Kota Palembang



Gambar 2.1. Logo Dinas Pendidikan Kota Palembang

### 2.4 Struktur Organisasi



Gambar 2.2. Struktur Organisasi

## 2.5 Tugas dan Wewenang

Susunan Organisasi Dinas Pendidikan Kota Palembang adalah sebagai berikut:

### 1. Kepala Dinas

Kepala Dinas bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan petunjuk pelaksanaannya.

### 2. Sekertaris

-Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan perencanaan, keuangan dan pelaporan serta menyelenggarakan urusan administrasi umum, perkantoran, kehumasan dan kepegawaian.

-Untuk melaksanakan tugas Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Koordinasi penyusunan dokumen perencanaan, keuangan dan pelaporan.
- b. Pelaksanaan urusan administrasi umum.
- c. Pelaksanaan Urusan Rumah tangga, perlengkapan dan perkantoran.
- d. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian.
- e. Pelaksanaan urusan kehumasan.
- f. Pelaksanaan fasilitasi hukum dan perundang-undangan.

### 3. Sub.Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk sub bagian umum dan kepegawaian.
- b. Mengelola administrasi umum serta surat-menyurat.
- c. Mengelola kearsipan dan perpustakaan.

- d. Mengelola administrasi barang dan perlengkapan kendaraan dinas.
- e. Mengelola urusan rumah tangga, kehumasan, dan keprotokolan.
- f. Mengelola administrasi kepegawaian dan perjalanan dinas.
- g. Melaporkan hasil kerja dan pencapaian kinerja.
- h. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris terkait dengan tugasnya.

#### 4. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

- a. Menyusun perencanaan dan pelaporan program serta kegiatan dinas.
- b. Melaksanakan koordinasi dalam penyusunan program dan kegiatan antar bidang.
- c. Mengukur pencapaian kinerja program dan kegiatan di bidang.
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi capaian kinerja dinas.
- e. Menyusun laporan hasil kerja dan pencapaian kinerja.

#### 5. Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan memiliki tugas dan fungsi:

-Tugas : Melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas di bidang guru dan tenaga kependidikan.

-Fungsi :

- a. Menyusun rencana program dan petunjuk teknis di bidang guru dan tenaga kependidikan.
- b. Melaksanakan program dan petunjuk teknis di bidang tersebut.
- c. Mengawasi pembinaan dan pengendalian di bidang guru dan tenaga kependidikan.
- d. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain di bidang tenaga kependidikan.

- e. Menyusun rencana penghargaan dan perlindungan hukum untuk guru dan pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan.
- f. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 6. Seksi Ketenagaan Guru Sekolah Dasar

- a. Melaksanakan program dan kegiatan seksi ketenagaan guru sekolah dasar.
- b. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk seksi ketenagaan guru sekolah dasar.
- c. Melaporkan hasil kerja dan pencapaian kinerja.
- d. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

#### 7. Seksi Ketenagaan Guru Sekolah Menengah Pertama

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk seksi ketenagaan guru sekolah menengah pertama.
- b. Melaporkan hasil kerja dan pencapaian kinerja.
- c. Melaksanakan program dan kegiatan seksi ketenagaan guru sekolah menengah pertama.
- d. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

#### 8. Bidang PAUD DIKMAS mempunyai Tugas dan Fungsi :

-Tugass : melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam bidang pendidikan usia dini dan pendidikan masyarakat.

-Fungsi :

- a. Menyusun rencana program dan petunjuk teknis untuk jenjang Taman Kanak-Kanak, Pendidikan Anak Usia Dini, dan Pendidikan Masyarakat.
- b. Mengawasi, membina, dan mengendalikan jenjang Taman Kanak-Kanak, Pendidikan Anak Usia Dini, serta pendidikan masyarakat, termasuk Kejar

Paket A dan B setara SD dan SMP.

- c. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain di jenjang tersebut.
- d. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.
- e. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- f. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 9. Seksi Kurikulum PAUD DIKMAS

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk Seksi Kurikulum Pendidikan Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat.
- b. Melaksanakan petunjuk teknis bidang kurikulum di jenjang Taman Kanak-Kanak, Pendidikan Usia Dini, dan Pendidikan Masyarakat, serta untuk Kejar Paket A setara SD dan Kejar Paket B setara SMP.
- c. Melaporkan hasil kerja dan pencapaian kinerja.
- d. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

#### 10. Seksi Warga Belajar PAUD DIKMAS

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk seksi Warga Belajar.
- b. Melaksanakan program dan petunjuk teknis di bidang pengembangan pendidikan nonformal dan informal, termasuk Taman Kanak-Kanak, Pendidikan Usia Dini, dan Pendidikan Masyarakat.
- c. Melaporkan hasil kerja dan pencapaian kinerja.
- d. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala bidang terkait dengan tugasnya.

#### 11. Bidang Sekolah Dasar memiliki tugas dan fungsi:

-Tugas : melaksanakan sebagian tanggung jawab dinas di bidang Sekolah Dasar.

-Fungsi :

- a. Menyusun rencana program dan petunjuk teknis.
- b. Melaksanakan program dan petunjuk teknis.
- c. Melakukan pengawasan, pembinaan, dan pengendalian.

- d. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas.
- e. Berkoordinasi dan bekerja sama dengan lembaga/instansi lain.
- f. Berkoordinasi dengan instansi terkait.
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan; h. Menjalankan fungsi lain sesuai perintah Kepala Dinas.

#### 12. Seksi Kurikulum Bidang Sekolah Dasar

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk seksi Kurikulum.
- b. Melaksanakan program dan petunjuk teknis di bidang Kurikulum Dasar.
- c. Mengawasi, membina, dan mengendalikan aspek Kurikulum.
- d. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

#### 13. Seksi Kesiswaan Bidang Sekolah Dasar

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk seksi kesiswaan.
- b. Melaksanakan program dan petunjuk teknis di bidang kesiswaan.
- c. Mengawasi, membina, dan mengendalikan aspek kesiswaan di sekolah dasar.
- d. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala bidang terkait dengan tugasnya.

#### 14. Bidang Sekolah Menengah Pertama memiliki tugas dan fungsi:

-Tugas : Melaksanakan sebagian tanggung jawab Kepala Dinas di bidang ini.

-Fungsi :

- a. Menyusun rencana program dan petunjuk teknis untuk Sekolah Menengah Pertama.
- b. Melaksanakan program dan petunjuk teknis tersebut.
- c. Melakukan pengawasan, pembinaan, dan pengendalian.
- d. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas.
- e. Berkoordinasi dan bekerja sama dengan lembaga/instansi lain.

- f. Berkoordinasi dengan instansi terkait.
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan.
- h. Menjalankan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

15. Seksi Kurikulum Bidang Sekolah Menengah Pertama

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk seksi Kurikulum.
- b. Melaksanakan program dan petunjuk teknis di bidang Kurikulum.
- c. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja.
- d. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tanggung jawabnya.

16. Seksi Sarana Prasarana Sekolah Menengah Pertama

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan untuk seksi Sarana Prasarana.
- b. Melaksanakan program, petunjuk teknis, dan sosialisasi di bidang Sarana Prasarana.
- c. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja.
- d. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tanggung jawabnya.

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Landasan Teori**

Adapun teori-teori yang mendukung dalam Menyusun laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

##### **3.1.1 Website**

*Website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang berisi informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dilihat oleh semua orang di seluruh dunia. Halaman *website* dibuat menggunakan bahasa standar yaitu *HTML*. Skrip *HTML* ini akan diterjemahkan oleh web browser sehingga dapat ditampilkan dalam bentuk informasi yang dapat dibaca oleh semua orang (Tuti, dkk,2020).

*Website* atau situs *web* menurut Josi (2016) dalam (Micki & Donaya, 2021), dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, diam, atau gerak, data animasi, suara, video dan gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan saling terkait dimana masing dihubungkan dengan jaringan halaman (*hyperlink*) yang dapat diakses melalui perangkat lunak yang disebut browser (perambah) adalah aplikasi yang mampu menjalankan dokumen-dokumen web dengan cara diterjemahkan. Prosesnya dilakukan oleh komponen yang terdapat di dalam aplikasi browser yang biasa disebut web engine semua dokumen web ditampilkan dengan cara diterjemahkan.

### **3.1.2 Analisis**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Analisa berasal dari kata Yunani Kuno “*analisis*” yang berarti melepaskan. Analisis terbentuk dari dua suku kata yaitu “ana” yang berarti kembali dan “luein” yang berarti melepas. Sehingga pengertian analisa yaitu suatu usaha dalam mengamati secara detail pada suatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut (Dwi Nova, 2021).

Menurut Komaruddin *Analisis* adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Dwi Nova, 2021).

### **3.1.3 Kualitas Website**

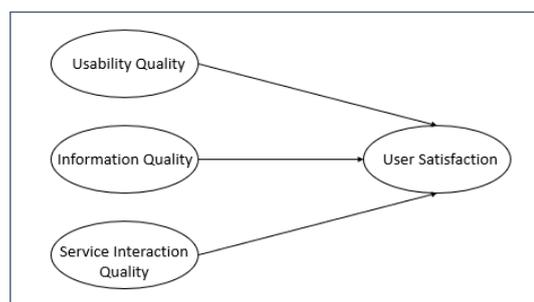
Kualitas website adalah segala aspek yang berkaitan dengan informasi dan layanan online, aspek desain dan fitur teknis yang dijalani customer selama interaksi online dengan website (Sorum, 2014) dalam (Setiarini, Neni, 2021). Kualitas website merupakan konsep penting dalam perdagangan elektronik karena persepsi kualitas website secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan situs (Setiarini, Neni, 2021). Kualitas website didefinisikan sebagai persepsi keseluruhan kualitas situs.

pusat perbelanjaan internet sesuai dengan sudut pandang pelanggan (Tandon et al., 2017).

### 3.1.4 *Webqual*

Metode *Webqual* merupakan salah satu metode untuk penilaian kualitas sebuah *Website* bersumber pada persepsi pengguna akhir terhadap *website* tersebut. Metode *webqual 4.0*. telah dikembangkan pada tahun 1998 diawali dari *WebQual 1.0* hingga sekarang *Webqual 4.0* (Naufal Abdullah, 2022).

*Webqual 4.0* adalah sebuah metodologi dengan tiga variabel bebas digunakan dalam penelitian ini antara lain *Usability*, *Information quality*, *Service interaction quality* dan di tambah dengan 1 variabel terikat *User satisfaction* (Aidil , Raka, 2019).



**Gambar 3.1 Model Penelitian *Webqual***

Penjelasan dimensi *Webqual* sebagai berikut :

a. *Usability Quality* adalah mutu atau kualitas yang terkait dengan *website*, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peletakan informasi, kesesuaian tampilan dengan jenis *website*. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam

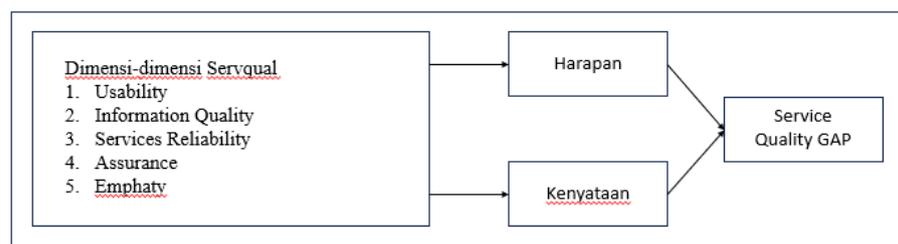
menggunakan menjadi penunjang bagi pengguna.

b. *Information Quality* (Kualitas Informasi) Kualitas informasi bisa dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang ditampilkan di website, apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang tepat.

c. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) Kualitas interaksi adalah mutu dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna ketika mengakses website yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan empati.

### 3.2 *Servqual*

*Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai Gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai Gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang akan diterima (Borgias, V. R. P. 2024).



**Gambar 3.2 Model *SERVQUAL***

Sumber: Kesuma, D. P. (2014)

5 metode yang telah dikembangkan oleh (Pena et al., 2013) yaitu:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas,

gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

b) Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

d) Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

e) Empati (*Empathy*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

### 3.2.1 Analisis GAP

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan, lima kesenjangan-kesenjangan yang tersebut antara lain: Gap 1 (*Knowledge Gap*), Gap 2 (*Standards Gap*), Gap 3 (*Delivery Gap*), Gap 4 (*Communication Gap*) dan Gap 5 (*Service Gap*). Analisis GAP dihitung dengan menerapkan metode *importance performance analysis* (IPA) dengan tujuan melihat aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya dalam *website* dinas pendidikan kota Palembang. Metode *importance performance analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius dimana berfungsi memetakan ke dalam 4 kuadran, dalam buku Tjiptono dan Chandra dalam Istanti (2020:04).

### 3.2.2 *importance performance analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas peningkatan kualitas produk sebagai kuadran *analysis*, IPA dipergunakan kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil Analisa yang mempermudah usulan perbaikan kinerja (Monalisa & Rizky, 2021).

Analisis yang digunakan dalam IPA ada tiga, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (GAP), dan analisis kuadran. Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran. Berdasarkan hasil pengukuran *Importance* dan *Performance* yang memberikan interpretasi.

Tampilan diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber: (Siti Monalisa & Khairul Rizky, 2021)

Penjelasan Gambar 3.1 Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari empat kuadran diantaranya yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama), tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna dan harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II (Pertahankan prestasi), Tingkat kepentingan *relative* tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan *relative* rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah.
4. Kuadran IV (Berlebihan), tingkat kepentingan yang *relative* rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. (Nur & Salamun, 2023)

### 3.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dilakukan untuk menganalisa bagaimana peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Webqual* Dan *Servqual*. Berikut adalah jurnal terdahulu yang terkait dengan penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu**

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN	HASIL
1	Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna  Menggunakan Metode Webqual dan Servqual	AmelliaAyu Permatasari1, Mochammad Chanda Saputra2, Adi tya Rachmadi 3 Januari 2019	Hasil dari penelitian ini Variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan Website pada metode <i>webqual</i> adalah variabel <i>usability</i> dan variabel <i>information quality</i> dan pada metode <i>servqual</i> adalah variabel <i>usability</i> , variabel <i>information quality</i> , variabel <i>service reliability</i> , dan variabel <i>empathy</i> . Hasil dari analisis regresi dan analisis faktor dapat disimpulkan bahwa metode yang baik digunakan untuk website jurusan Matematika adalah <i>Servqual</i> , karena dilihat dari tingkat berpengaruhnya variabel variabel pada <i>servqual</i> terhadap kualitas layanan website lebih berpengaruh dibandingkan dengan <i>webqual</i> , sedangkan dilihat dari analisis faktor, pada metode

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN	HASIL
			<i>servqual</i> variabel-variabel yang dimiliki lebih dipengaruhi oleh faktor internal dibandingkan dengan metode <i>webqual</i> .
2	Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP	Emya Ninta Tarigan <sup>1</sup> , Dedy Agung Prabowo <sup>2</sup> , Resad Setyadi <sup>3</sup> 1 Institut Teknologi Telkom Purwokerto, 2, Desember 2023	Berdasarkan analisis dari kedua metode pada website PMB ITTP, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan semua variabel independen dalam metode WEBQUAL memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna), dengan variabel <i>Service Interaction Quality</i> menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut metode <i>E-SERVQUAL</i> , <i>website PMB ITTP</i> telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik kepada pengguna, meskipun masih terdapat area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Salah satu area yang perlu diperhatikan adalah variabel RES.2 yang berkaitan dengan kemampuan website dalam menangani masalah atau keluhan pengguna dengan cepat. Hasil dari kedua metode menunjukkan adanya hubungan yang saling

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN	HASIL
			<p>terkait antara analisis metode <i>WEBQUAL</i> dan analisis metode <i>E-SERVQUAL</i> dalam <i>Service Interaction Quality (WEBQUAL)</i>, yang meliputi reputasi, keamanan informasi, personalisasi, ruang komunitas, kemudahan komunikasi, dan kesesuaian layanan dengan Responsiveness (<i>SERVQUAL</i>), yang menekankan kemampuan untuk menangani masalah dan keluhan pengguna secara cepat. Kedua aspek ini saling melengkapi untuk memastikan pengalaman interaksi yang optimal bagi pengguna website Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP.</p>
3	<p>Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile MyIndiHome Berdasarkan Kombinasi Metode <i>SERVQUAL</i> dan Metode WebQual</p>	<p>Endah Saputri 1), Dedy Syamsuar 2) Program Studi Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, 2020</p>	<p>Kombinasi kedua teori, secara efektif menangani multikolinieritas (jika banyak variabel yang sangat berkorelasi). Sehubungan dengan kondisi itu, berdasarkan teori <i>service quality (ServQual)</i> digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, apakah ada pengaruh <i>variabel reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangible</i> terhadap kepuasan</p>

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN	HASIL
			<p>pengguna baik perorangan maupun kelompok. Sedangkan berdasarkan instrumen website quality (<i>webqual 4.0</i>) mengidentifikasi kualitas berdasarkan tiga variabel yaitu <i>usability</i>, <i>information quality</i>, dan <i>service interaction quality</i>. Perhitungan model <i>PLS (Partial Least Square)</i> yang merupakan salah satu <i>Structural Equatio Modeling (SEM)</i> digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Reliabilitas dan validitas juga telah diuji. Penelitian ini juga menekankan pada sejauh mana persepsi tentang kualitas layanan aplikasi mobile <i>myIndiHome</i> yang dirasakan dan bagaimana pengaruhnya dengan kepuasan penggunan aplikasi mobile <i>myIndiHome</i> dalam hal ini pelanggan <i>indihome</i> yang memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna.</p>
4	<p>Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)</p>	<p>1.Nurmaini Dalimunthe, 2.Trícia Karina, 3.Arabiatul Adawiyah 1,2,3 Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau Vol. 5, No. 2, Agustus 2019</p>	<p>Website Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau telah memanfaatkan teknologi website dalam memberikan pelayanan publik. Namun, setelah dipublikasikan, masih terdapat beberapa masalah terkait kualitas kegunaan, seperti fitur</p>

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN	HASIL
			<p>pada menu bar yang tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, kualitas informasi juga menunjukkan adanya tampilan error pada beberapa informasi mengenai Badan Kepegawaian Daerah di masing-masing kabupaten di Provinsi Riau. Dari sisi kualitas interaksi pelayanan, belum ada pemberitahuan kesalahan saat input data melalui email.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website ini sudah memadai bagi pegawai, karena dua hipotesis yang diajukan, yaitu hipotesis mengenai kualitas kegunaan dan kualitas informasi, diterima, dengan kontribusi kedua variabel terhadap kepuasan pengguna sebesar 52,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN	HASIL
			<p>Kedua variabel yang diterima ini mengindikasikan bahwa kualitas kegunaan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau sudah memenuhi harapan pegawai, seperti kemudahan dalam mempelajari website, kejelasan informasi, serta penataan tata letak yang baik. Begitu pula dengan kualitas informasi yang sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai, yakni informasi yang jelas, terbaru, dan disajikan dalam format yang tepat. Namun, satu hipotesis mengenai kualitas interaksi pelayanan ditolak, yang berarti pegawai belum merasa aman, privasi mereka belum terlindungi, dan mereka belum yakin dengan keakuratan informasi yang diberikan.</p>
5	<p>Analisis Pengukuran Kualitas Layanan pada Website Invitees terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode SERVQUAL</p>	<p>Evelyn Winny Thody 1, Sudirman2, Renny3 Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar, 02 September 2022</p>	<p>Hasil dan Tujuan dari penelitian Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat dari setiap dimensi pengukuran kualitas layanan pada website Invitees terhadap kepuasan penggunanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode <i>SERVQUAL</i> yang</p>

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN	HASIL
			<p>digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan dengan mencari nilai gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Metode <i>SERVQUAL</i> memiliki lima dimensi pengukuran, yaitu <i>tangibles</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>emphaty</i>, tetapi untuk penelitian ini menggunakan dimensi yang telah dimodifikasi, yaitu <i>usability</i>, <i>information quality</i>, <i>service reliability</i>, <i>assurance</i>, dan <i>emphaty</i>. Hasil yang diperoleh dari pengukuran kelima dimensi tersebut adalah dimensi <i>Usability</i> memiliki gap sebesar -0.34, dimensi <i>Information Quality</i> memiliki gap sebesar -0.19, dimensi <i>Service Reliability</i> memiliki gap sebesar -0.19, dimensi <i>Assurance</i> memiliki gap sebesar -0.64, dan dimensi <i>Emphaty</i> memiliki gap sebesar -0.59. Karena hasil pengukuran dari seluruh dimensi berada pada jangka nilai negatif, maka disimpulkan bahwa kualitas layanan website <i>Invitees</i> masih belum sesuai dengan kepuasan penggunaannya.</p>

Berdasarkan Tabel 3.1 Penelitian terdahulu, maka di peroleh kesimpulan yaitu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengukuran kualitas *Website* yaitu *Webqual* dan *Servqual* kuesioner sebagai alat ukur yang digunakan berdasarkan skala likert dilanjutkan dengan menggunakan metode pengolahan data regresi linear berganda, yang akan diolah menggunakan aplikasi spss versi 25 dan 26, metode ini juga digunakan pada penelitian terdahulu.

1. Penelitian pertama, dalam penelitian ini menganalisis Kualitas Layanan *Website* Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* dan *Servqual*, dalam penelitian ini secara umum kurang memperhatikan kualitas layanan website dari pada persepsi pengguna. Pada kualitas layanan website terdapat berbagai metode yang dapat dipakai adalah metode *servqual* dan *webqual*. Pada metode *servqual* terdapat beberapa variabel yang sudah dimodifikasi yaitu variabel *usability*, *information quality*, *service interaction*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan pada metode *webqual* memiliki 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Kedua metode tersebut metode manakah yang memiliki keterkaitan antar variabel pada tingkat kualitas website dengan menggunakan studi khsus website Jurusan Matematika FMIPA UB.

2. Penelitian kedua, dalam penelitian ke dua menjelaskan bahwa Ada beberapa metode untuk mengukur kualitas dan pengalaman pengguna dalam suatu website. Namun pada penelitian ini di fokuskan untuk membandingkan metode *Webqual* dan *EServqual*. Pengembangan website pendaftaran mahasiswa di Institut Teknologi Telkom Purwokerto masih sedang berlangsung karena adanya beberapa permasalahan. Hal ini menyebabkan minat calon mahasiswa baru untuk mendaftar

secara online menjadi kurang. Dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Institut Teknologi Telkom Purwokerto, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) dengan tujuan untuk peningkatab kualitas *website* tersebut. Dengan menggunakan Metode *Webqual* dan *E-Servqual* yang merupakan teknik pengukuran kepuasan pengguna *website* pendaftaran mahasiswa baru(PMB) yang berada di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, maka dapat diidentifikasi kekurangan-kekurangan pada *website* PMB ITTP, yang nantinya akan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan.

3. Penelitian ketiga, Dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap respons cepat layanan aplikasi mobile MyIndiHome, digunakan kombinasi metode *SERVQUAL* dan *WebQual*. Berdasarkan teori, metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, serta untuk menganalisis apakah variabel seperti *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik perorangan maupun kelompok (Firliana dkk., 2016). Sementara itu, berdasarkan instrumen metode *WebQual 4.0*, situs web diidentifikasi melalui tiga variabel utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Setiap variabel didukung oleh indikator-indikator yang menjadi kunci dalam penyusunan pernyataan yang akan diuji kepada responden. Hasil pengukuran tersebut menunjukkan bahwa jika variabel-variabel subjektif (*SERVQUAL*).

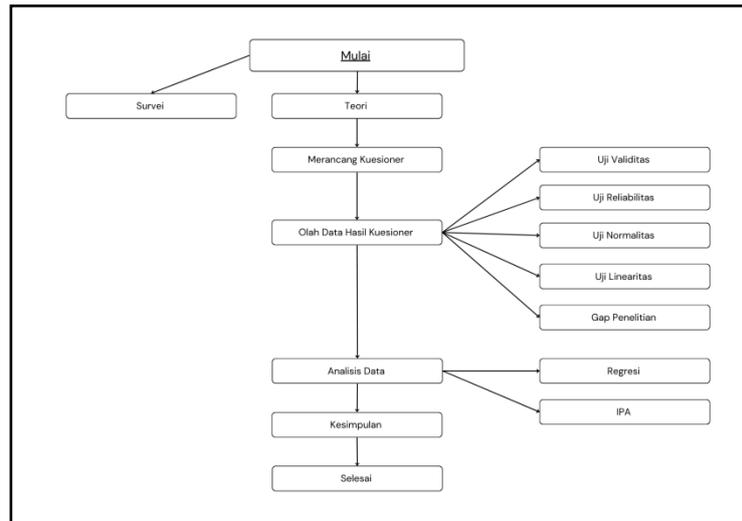
4. Penelitian keempat, Dalam penelitian ini, kualitas *website* diukur menggunakan metode *Webqual 4.0* dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* ini sudah memberikan kepuasan bagi

pegawai, karena dua dari tiga hipotesis yang diajukan, yaitu mengenai kualitas kegunaan dan kualitas informasi, diterima, dengan kontribusi kedua variabel terhadap kepuasan pengguna sebesar 52,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dua variabel yang diterima, yaitu kualitas kegunaan dan kualitas informasi, menunjukkan bahwa website Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau sudah memenuhi harapan pegawai, antara lain kemudahan dalam penggunaan, kejelasan informasi, serta penataan tata letak yang baik. Selain itu, kualitas informasi yang disajikan sudah memenuhi kebutuhan pegawai, seperti kejelasan, pembaruan, dan format yang sesuai. Namun, hipotesis mengenai kualitas interaksi pelayanan ditolak, yang mengindikasikan bahwa pegawai masih merasa tidak aman, privasi mereka belum terlindungi, dan mereka kurang yakin dengan akurasi informasi yang diberikan.

5. Penelitian kelima, dalam penelitian ini menganalisis Untuk mengevaluasi kualitas layanan dari website *Invitees*, perlu dilakukan pengukuran terhadap ekspektasi dan realitas yang dirasakan pengguna terkait layanan *website* tersebut. Hasil pengukuran ini akan dianalisis untuk memperoleh perbandingan antara nilai ekspektasi dan realitas pengguna.

Pengujian akan menggunakan metode *Servqual*, yang mencakup lima dimensi pengukuran untuk menilai tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi dalam *Servqual* meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, dalam penelitian ini, lima dimensi tersebut akan dimodifikasi sesuai

dengan objek penelitian. Hasil penelitian nantinya akan menunjukkan nilai gap, yang menggambarkan dimensi mana yang sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna.



### 3.3 Gambar Alur Penelitian

Langkah yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Mulai.
2. Melakukan Survei Tempat yang akan di jadikan tempat penelitian.
3. Merancang penyusunan kuesioner untuk menjadi alat ukur yang digunakan penelitian, dan melakukan penyebaran kuesioner.
4. Melakukan pengujian hasil kuesioner yang telah disebar dengan cara uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji linearitas.
5. Menganalisis data tersebut dengan menggunakan metode Regresi dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan spss dengan versi 25.
6. Hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran.
7. Selesai

## BAB IV

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 4.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

##### 4.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas pendidikan Kota Palembang, Sumatra Selatan yang beralamat di JL. Pramuka No. 929 Km. 5,5 Kel.Srijaya Kec. Alang-alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 3015.

##### 4.1.2 Jadwal Penelitian

Berikut ini merupakan susunan atau perencanaan jadwal penelitian kurang lebih satu bulan mulai dari bulan Agustus 2024 sampai dengan bulan Desember 2024 yang sudah disusun dalam bentuk table yang dapat dilihat pada table 4.1.

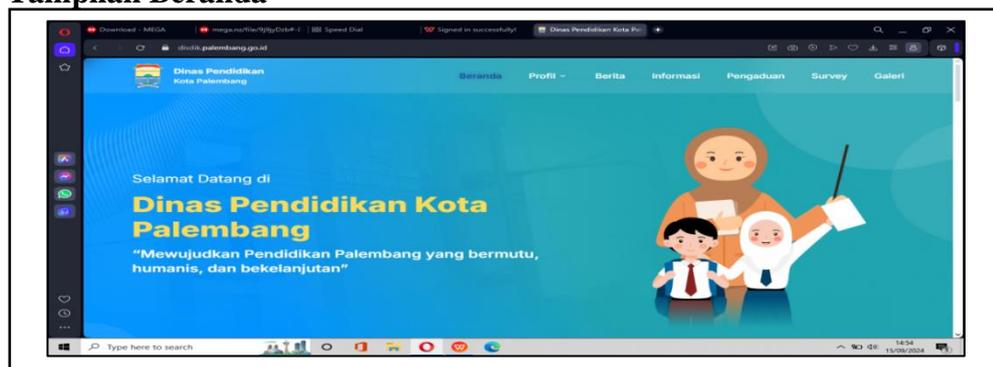
No	Kegiatan	Tahun 2024																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■	■	■	■	■														
2	Wawancara		■	■	■	■	■														
3	Pembuatan Kerangka Penelitian			■	■	■	■														
4	Penulisan Proposal/Skripsi							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Penyebaran Kuesioner													■	■	■	■				
6	Pengumpulan Data Penyebaran Kuesioner																	■	■	■	■
7	Analisis Data dan Kesimpulan																				■

**4.1 Table Jadwal Penelitian**

### 4.1.3 Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang

Portal Website Dinas Pendidikan menyediakan berbagai menu untuk memudahkan tenaga pendidik dan masyarakat dalam mengakses layanan serta informasi. Menu tersebut meliputi halaman beranda yang mencakup alamat kantor, profil, visi dan misi, motto kegiatan kepala dinas, struktur organisasi, maklumat pelayanan, tugas dan fungsi, standar pelayanan, serta informasi kontak. Selain itu, halaman informasi menyajikan berita terbaru dan pembaruan terkini. Terdapat juga halaman untuk pengaduan, survei pelayanan, dan galeri.

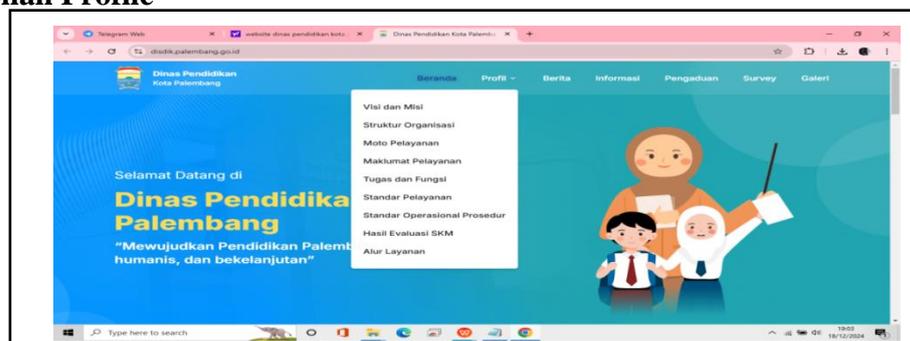
#### a. Tampilan Beranda



Gambar 4.1 Beranda

Pada gambar 4.1 merupakan tampilan website pada beranda beranda berisikan link sekolah, informasi berita – berita terbaru kegiatan yang ada di pendidikan kota palembang.

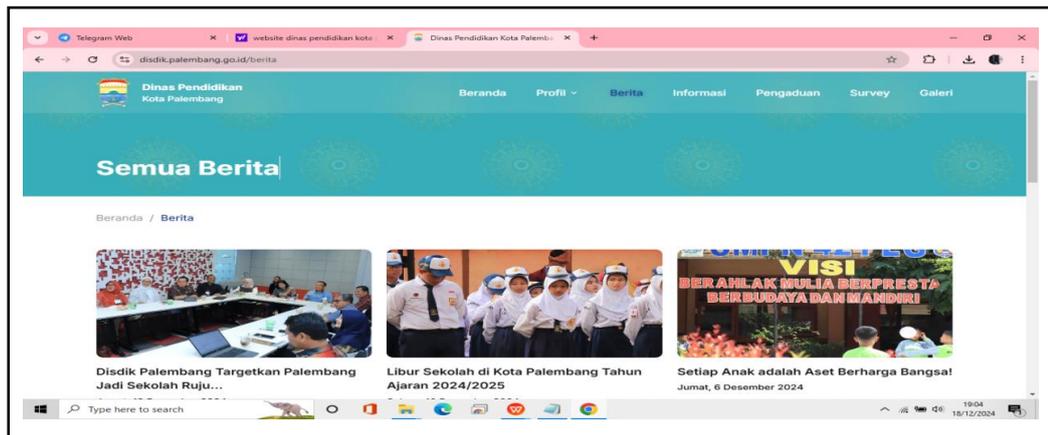
#### b. Tampilan Profile



Gambar 4.2 Profile

Pada gambar 4.2 merupakan tampilan *website* pada Profile profil, visi dan misi, motto kegiatan kepala dinas, motto, struktur organisasi, maklumat pelayanan, tugas dan fungsi, standar pelayanan, serta informasi kontak.

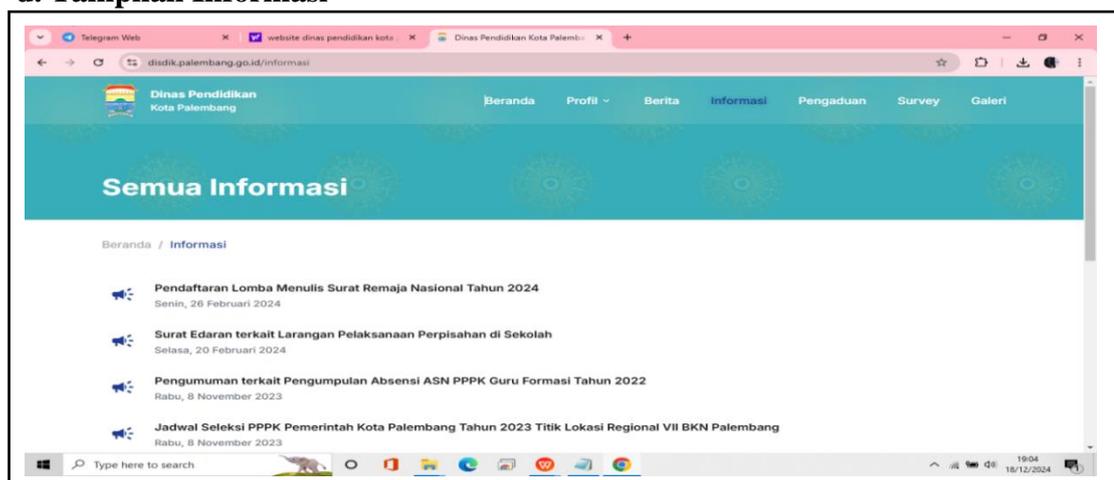
### c. Tampilan Berita



**Gambar 4.3 Berita**

Pada gambar 4.4 merupakan tampilan Berita *website* Halaman informasi menyajikan berita terbaru dan pembaruan terkini.

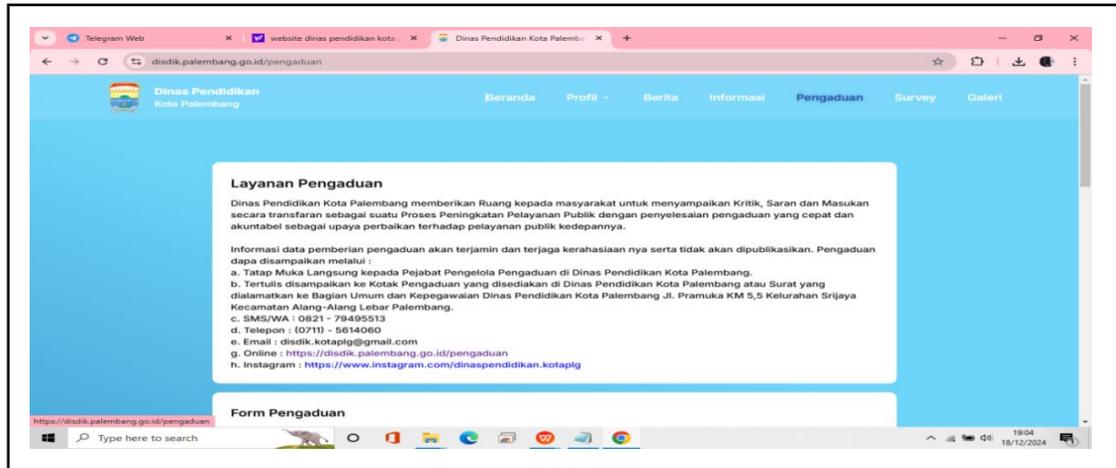
### d. Tampilan Informasi



**Gambar 4.4 Informasi**

Pada gambar 4.4 merupakan tampilan Informasi *website* Halaman informasi menyajikan informasi terbaru

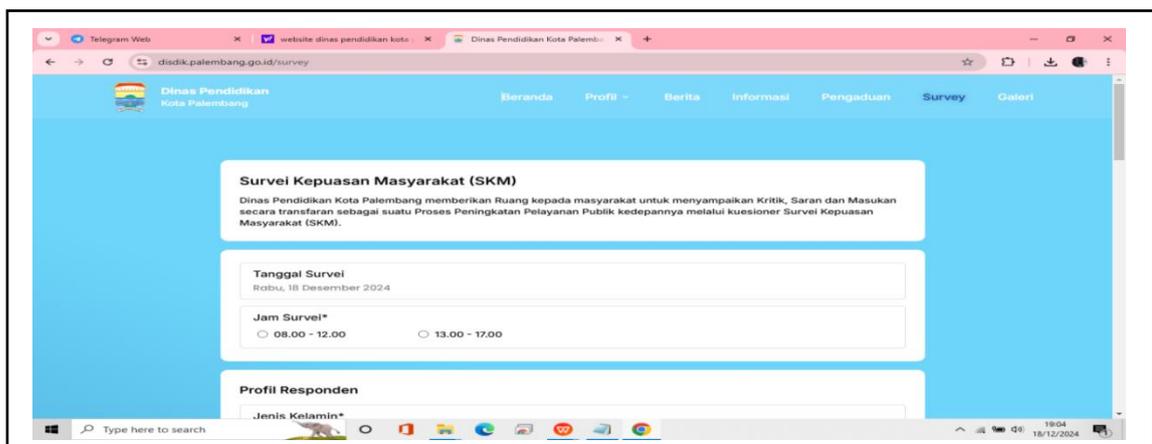
## e. Pengaduan



**Gambar 4.5 Pengaduan**

Pada gambar 4.5 merupakan tampilan Pengaduan website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan Ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan Kritik, Saran dan Masukan secara transparan sebagai suatu Proses Peningkatan Pelayanan Publik dengan penyelesaian pengaduan yang cepat dan akuntabel sebagai upaya perbaikan terhadap pelayanan publik kedepannya.

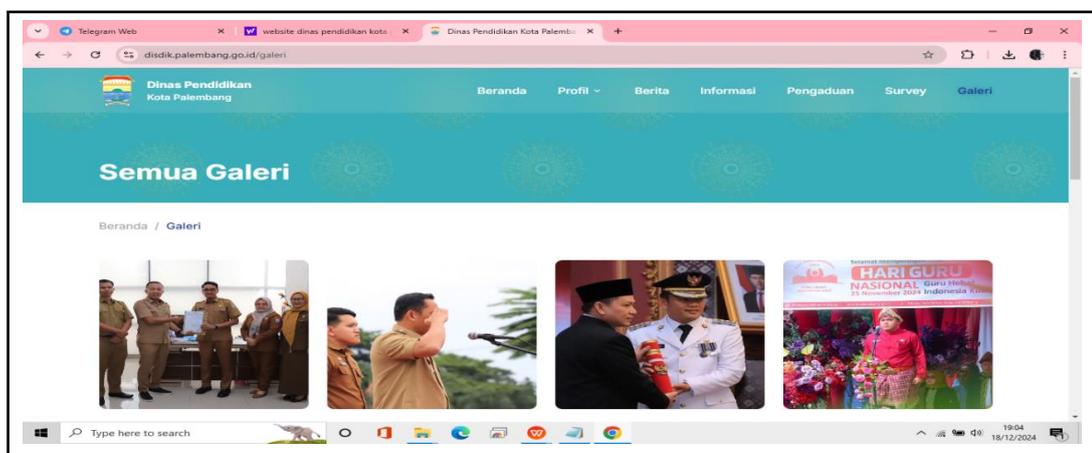
## f. Survey



**Gambar 4.6 Survey**

Pada gambar 4.6 merupakan tampilan Pengaduan *website* Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan Ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan Kritik, Saran dan Masukan secara transparan sebagai suatu Proses Peningkatan Pelayanan Publik kedepannya melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### g. Galeri



**Gambar 4.7 Galeri**

Pada gambar 4.7 merupakan tampilan Galeri *website* pada beranda beranda berisikan Foto -foto kegiatan Dinas Pendidikan Kota Palembang

## 4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### 4.2.1. Observasi

Sugiyono (2019:203) menjelaskan bahwa observasi merupakan kegiatan pengumpulan data yang tidak hanya melibatkan orang, tetapi juga objek. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap *website* Dinas Pendidikan Kota Palembang, Sumatera Selatan, untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada,

karena sebelumnya belum pernah dilakukan pengukuran untuk menilai kualitas layanan informasi yang disediakan bagi pengguna website.

Beberapa informasi pada website tersebut tidak diperbarui secara berkala, contohnya pembaruan terakhir yang dilakukan pada awal tahun, tepatnya bulan Februari. Selain itu, struktur organisasi yang ditampilkan juga belum mencerminkan kondisi terkini di Dinas Pendidikan Kota Palembang, Sumatera Selatan. Saat ini, website lebih berfokus pada berita kegiatan dinas, sehingga pembaruan yang paling sering dilakukan hanya berkaitan dengan informasi kegiatan Dinas Pendidikan Kota Palembang.

#### **4.2.2. Wawancara**

Menurut pendapat dari sugiyono (2017:231) dalam (Prawiagi., dkk, 2021) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Rafi Agustiawan S.Pd, Staf Kepala Dinas Pendidikan Kota Palembang, serta pengelola portal website Dinas Pendidikan Kota Palembang.

Tujuan wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai portal website Dinas Pendidikan, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

### **4.2.3. Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu instrument pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Untuk memperoleh informasi atau data dalam sebuah penelitian perlu dilakukan pengumpulan data.

Data yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian ini harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang diperoleh melalui metode kuesioner yaitu alat pengumpul data yang memuat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh subjek penelitian. ( Sujarweni, 2020:94 ).

### **4.2.4. Studi Pustaka**

Menurut Sugiyono (2019) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

## **4.3. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik probability sampling dengan metode *proportionate stratified random sampling*.

### **4.3.1. Populasi**

Untuk mengukur kualitas layanan informasi dari pengguna portal website Dinas Pendidikan Palembang, perlu ditentukan terlebih dahulu populasinya. Populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik Sekolah dimana populasi tersebut berjumlah 11.946 Guru yang terdiri dari Guru SD dan SMP bawah naungan Dinas Pendidikan Palembang.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Palembang tahun 2023/2024, jumlah guru di Sekolah Dasar Negeri dan Swasta mencapai 7.843 Guru sedangkan jumlah guru di Sekolah Menengah Pertama Negeri dan Swasta adalah 4.103. Dengan demikian, total populasi guru adalah 11.946 Guru

#### **4.3.2. Teknik Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik probability sampling dengan metode *proportionate stratified random sampling*. *Proportionate stratified random sampling* memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel karena teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata (B Purnama & H. Mulyono, 2020).

Penelitian yang melibatkan populasi besar tentu akan menyulitkan peneliti dalam mengumpulkan data, sehingga diperlukan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan dengan tepat dan dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel menjadi penting, dan dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode rumus, salah satunya adalah rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* sering digunakan oleh para peneliti karena dianggap mudah dan praktis. Teknik pengambilan sampel yang menggunakan rumus Slovin dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e:tingkaterror/Kesalahan10%

Ukuran sampel sangat dipengaruhi oleh tingkat ketelitian atau toleransi kesalahan yang diinginkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, toleransi kesalahan yang maksimal ditetapkan sebesar 10% (0,10) Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya. semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi (Sundawa., dkk 2022). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 10% (0,10), sehingga pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{11946}{1 + 11946(10^2)}$$

$$n = \frac{11946}{1 + 11946x(0,1^2)}$$

$$n = \frac{11946}{120.46}$$

$$n = 99,17$$

Jumlah responden yang didapat memenuhi nilai minimal sampel jika margin of error nya sebesar 10%. Margin of error dalam sebuah penelitian sebaiknya menggunakan 5%, namun dengan pertimbangan peneliti seperti keterbatasan biaya, keterbatasan tenaga dan waktu yang tersedia maka peneliti berhak menentukan

nilai batas kesalahan dalam penentuan jumlah sampel karena dalam rumus slovin masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau margin of error yang akan digunakan (Ery Hartati,2021) Untuk memudahkan perhitungan, maka jumlah sampel di bulatkan menjadi 100 sampel.

#### 4.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah komponen yang sudah ditentukan oleh seorang peneliti untuk diteliti agar mendapatkan jawaban yang sudah dirumuskan yaitu berupa kesimpulan penelitian. Variabel adalah komponen utama dalam penelitian, oleh sebab itu penelitian tidak akan berjalan tanpa ada variabel yang diteliti. karena variabel merupakan objek utama dalam penelitian untuk menentukan variabel tentu harus dengan dukungan teoritis yang diperjelas melalui hipotesis penelitian (Syafri, 2021) Berikut ini 4 variabel *Webqual* 3 Variabel X dan 1 Variabel Y dan 5 Variabel *Servqual*.

**Tabel 4.2 . Pernyataan *Webqual***

VARIABEL	KODE	PERNYATAAN
<i>Usability</i> (X1)	X1.1	Ukuran font, warna teks, dan kontras cukup jelas untuk dibaca
	X1.2	Fitur Menu yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang mudah di operasikan
	X1.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memiliki tampilan yang menarik
	X1.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang adalah website yang user friendly
<i>Information Quality</i> (X2)	X2.1	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan informasi yang

VARIABEL	KODE	PERNYATAAN
		relevan.
	X2.2	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan informasi yang mudah di mengerti
	X2.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang telah menyediakan informasi yang detail dan tepat
	X2.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan informasi dengan tepat waktu
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	X3.1	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memiliki reputasi yang baik
	X3.2	Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
	X3.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi
	X3.4	Tautan atau link informasi sekolah yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan kota Palembang bekerja dengan baik
<i>User Satisfaction (y)</i>	Y1.1	Saya bisa mendapatkan informasi pelayanan di dalam portal website Dinas Pendidikan Kota Palembang
	Y1.2	Saya bisa mengetahui alur standar pelayanan yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang
	Y1.3	Informasi pelayanan yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang sudah sesuai dengan keadaan di lapangan
	Y1.4	Tampilan pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memudahkan saya untuk mencari informasi yang saya

#### 4.3 Tabel Pernyataan *Servqual*

<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>Pernyataan</b>
<i>Tangibles</i> (X1)	X1.1	Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menarik
	X1.2	Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang tidak membingungkan
	X1.3	Menu-menu Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas
	X1.4	Tata bahasa yang digunakan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang baik dan benar
<i>Reliability</i> (X2)	X2.1	Alamat Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang aktif dan mengarah ke web yang benar
	X2.2	Nama Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang mudah di ingat
	X2.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat diakses kapan saja
	X2.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat terbuka setiap kali diakses
<i>Responsiveness</i> (X3)	X3.1	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memuat halaman dengan cepat ketika di akses.
	X3.2	Formulir di pelayanan pengaduan Portal Website Dinas Kota Palembang berfungsi dengan baik.
	X3.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan layanan survey untuk menilai pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan Kota Palembang
	X3.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat diakses tanpa gangguan atau downtime.
<i>Assurance</i> (X4)	X4.1	Keamanan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang baik
	X4.2	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan jaminan perlindungan identitas pengguna
	X4.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan informasi jaminan pelayanan yang diterima pengguna.
	X4.4	Halaman-halaman di Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat di buka dan tidak ada masalah teknis yang muncul.
<i>Emphaty</i> (X5)	X5.1	Pengguna merasa nyaman dalam mencari informasi di Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang
	X5.2	Elemen visual pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota

Variabel	Kode	Pernyataan
		Palembang ditampilkan dengan sederhana dan tidak mengganggu kenyamanan pengguna.
	X5.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna.
	X5.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan layanan atau fitur yang membantu saya dalam memecahkan masalah, misalnya melalui fitur pengaduan atau kontak langsung.

#### 4.5 Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner. Responden yang diberikan kuesioner pada penelitian ini adalah Guru Sebagai Tenaga Pendidik yang menggunakan *website* dinas pendidikan kota Palembang. Peneliti melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara membagikan kuesioner secara online menggunakan *Google Form* kepada pengguna *website* Dinas Pendidikan Kota Palembang.

#### 4.6 Skala Likert

*Skala likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan kesan seseorang atau kumpulan individu tentang suatu gejala atau fenomena. Kemudahan penyusunan skala likert sebagai alat ukur perilaku individu perlu diperhatikan dengan hati-hati untuk menghindari kesalahan dalam analisis data Menurut Djaali 2018 dalam (Masito., dkk, 2022).

Kriteria penilaian terhadap pernyataan dari kuesioner untuk mengukur perilaku, pendapat dan persepsi pribadi/individu menggunakan *skala likert*. Skala tersebut ditunjukkan pada tabel 4.4.

Bentuk jawaban dari skala Likert berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.4 Skala Likert

<b>Simbol</b>	<b>Kriteria Penelitian</b>	<b>Bobot</b>
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
S	Setuju	3
SS	Sangat Setuju	4

Sumber: (Pranatawijaya dkk., 2019)

## **4.7 Uji Instrumen**

### **4.7.1. Uji *Validitas***

Uji *validitas* dilakukan untuk mengetahui keabsahan atau *valid* nya suatu jawaban. Jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam pengujian *validitas* bisa dilakukan dengan mengorelasi skor butir pertanyaan dengan total skor. Pengujian ini dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer (Ghozali, 2018). Perhitungan *validitas* instrumen didasarkan perbandingan antara nilai rhitung dengan nilai rtabel. Apabila jika nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel, maka data tersebut *valid*. Sebaliknya jika nilai rhitung lebih kecil dari nilai rtabel maka data tidak *valid*. Pengujian *validitas* dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program pengolahan data statistik

### **4.7.2. Uji *Reliabilitas***

Uji *reliabilitas* pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengambilan

data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak (Dewi & Sudaryanto, 2020).

#### **4.7.3. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2018) regresi linear berganda adalah suatu model regresi yang melibatkan variabel independen lebih dari satu. Dalam analisis regresi linear berganda akan diketahui arah serta berapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

a = Konstanta

Y = Variabel tak bebas

X<sub>1</sub> = Kemudahan Penggunaan (Usability)

X<sub>2</sub> = Kualitas Informasi (Information Quality)

X<sub>3</sub> = Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Besaran koefisien dari masing-masing variabel

e = error

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terkait digunakan analisis regresi linier berganda.

#### **4.7.4 Uji F**

Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Pengujian dilakukan dengan melihat hasil tingkat signifikan lebih dari 10% ( $\alpha = 0.10$ ). Apabila nilai signifikan kurang dari 10%, maka berarti variabel bebasnya secara serempak memberikan pengaruh yang

bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima (Ghozali, 2013:98) dalam (A.A.Bawana,V.P.K Lengkong, dkk,2019).

#### **4.7.5 Uji T**

Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Pengujian dilakukan dengan melihat hasil tingkat signifikan lebih dari 10% ( $\alpha = 0.10$ ). Apabila nilai signifikan kurang dari 10%, maka berarti variabel bebasnya secara serempak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima (Ghozali, 2013:98) dalam (A.A.Bawana,V.P.K Lengkong, dkk,2019).

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Responden

Adapun hasil responden dalam laporan skripsi ini sebagai berikut

##### 5.1.1. Responden

Berdasarkan jumlah sampel yang telah ditentukan maka jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 100 Guru. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online menggunakan *Google Form*. Berikut adalah jumlah data kuesioner yang disebar dan Kembali dapat dilihat pada tabel.

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebar	105
Kuesioner yang Kembali	100
Kuesioner yang gugur atau tidak valid	0
Kuesioner yang dapat digunakan atau valid	100

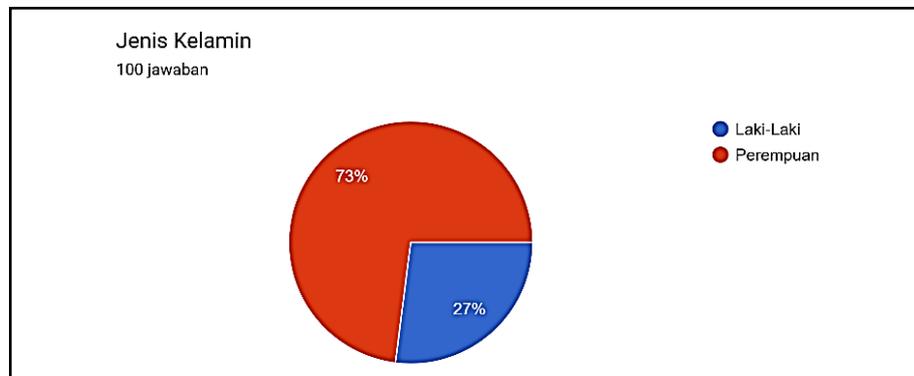
**Tabel 5.1 Deskripsi Kuesioner Responden** (sumber: Di olah Sendiri)

Dari tabel 5.1 deskripsi responden dapat dilihat dari jumlah kuesioner yang disebar dan Kembali berjumlah sama yaitu 105, maka dalam penelitian ini kuesioner yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner.

##### 5.1.2. Deskripsi Responden

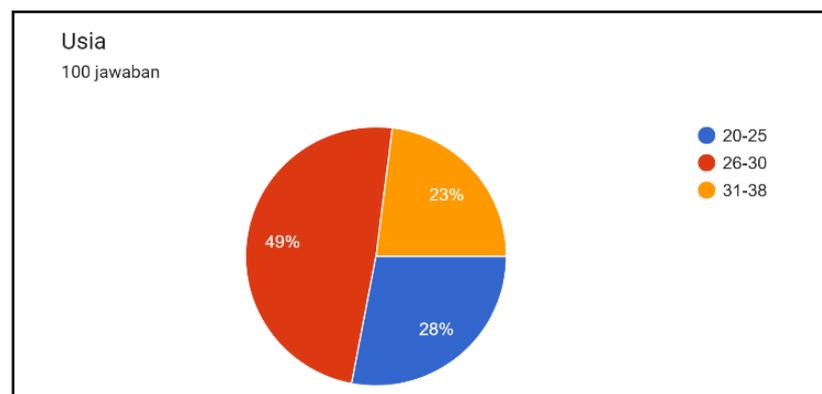
Penelitian yang dilakukan oleh penelitian menggunakan analisis deskriptif guna mengetahui karakteristik dari responden. Responden yang dilibatkan pada penelitian ini adalah Guru sebagai pengguna *website* Dinas Pendidikan Kota Palembang.

Berikut ini merupakan gambaran distribusi karakteristik berdasarkan prodi yang dapat dilihat pada gambar 5.2 dibawah ini :



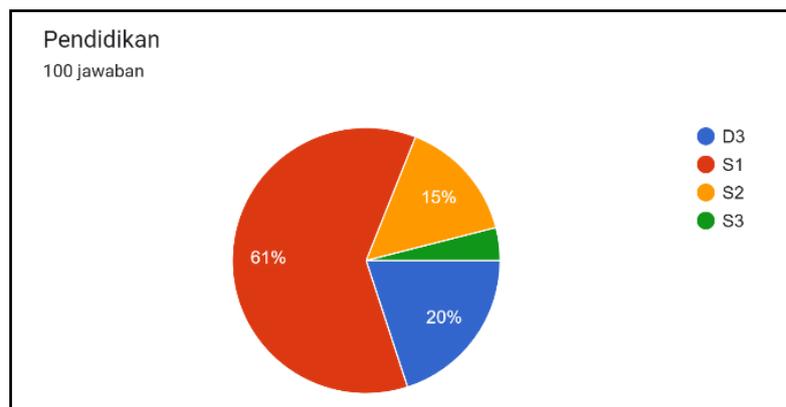
**Tabel 5.2. Jenis kelamin Responden**(Sumber: Di olah Peneliti)

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa 27 responden adalah laki-laki (27%) dan 73 responden adalah perempuan (73%). Karena pengambilan sampel dilakukan secara Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik probability sampling dengan metode *proportionate stratified random sampling*, Metode yang digunakan ini dapat dimungkinkan untuk setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih digunakan sebagai sampel, sehingga proses pengukuran dapat dilakukan dengan melibatkan sedikit sampel. Meskipun tidak melibatkan semua anggota populasi, hasil survey dapat digeneralisasikan sebagai representasi populasi.



**Tabel 5.3 Umur Responden** (Sumber: Data olahan peneliti)

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa 28 partisipan (28%) dalam sampel penelitian ini berusia antara 20 sampai dengan 25 tahun, 49 partisipan (49%) berusia antara 26 hingga 30 tahun, 23 partisipan (23%) berusia antara 31 hingga 38 tahun. Karena pengambilan sampel dilakukan secara Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik probability sampling dengan metode *proportionate stratified random sampling*, Metode yang digunakan ini dapat dimungkinkan untuk setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih digunakan sebagai sampel, sehingga proses pengukuran dapat dilakukan dengan melibatkan sedikit sampel. Meskipun tidak melibatkan semua anggota populasi, hasil survey dapat digeneralisasikan sebagai representasi populasi.



**Tabel 5.4 Pendidikan Responden**

(Sumber: Data olahan peneliti)

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa 20 (20%) peserta dalam sampel penelitian pendidikan D3, 61 (61%) peserta dalam sampel penelitian pendidikan S1, 15 (15%) peserta dalam sampel penelitian pendidikan S2. 4 (4%) peserta dalam sampel pendidikan S3. Karena pengambilan sampel dilakukan secara Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik probability sampling dengan metode

*proportionate stratified random sampling*, Metode yang digunakan ini dapat dimungkinkan untuk setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih digunakan sebagai sampel, sehingga proses pengukuran dapat dilakukan dengan melibatkan sedikit sampel. Meskipun tidak melibatkan semua anggota populasi, hasil survey dapat digeneralisasikan sebagai representasi populasi.

## 5.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah peneliti kumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap item pernyataan kuesioner yang peneliti berikan. Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.5

### 5.3. Tabel Hasil Kuisoner

#### 1. Webqual

##### *Usability*

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Ukuran font, warna teks, dan kontras cukup jelas untuk dibaca	39	60	1	0
		39%	60%	1%	0%
2	Fitur Menu yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang mudah di operasikan	52	47	0	1
		52%	47%	0%	1%
3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memiliki tampilan yang menarik	40	58	2	0
		40%	58%	2%	0%
4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang adalah website yang user friendly	43	57	0	0
		43%	57%	0%	0%

##### *Information Quality*

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan informasi yang relevan.	46	52	2	0
		46%	52%	2%	0%
2	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan informasi yang mudah di mengerti	45	55	0	0
		45%	55%	0%	0%
3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang telah menyediakan informasi yang detail dan tepat	39	55	6	0
		39%	55%	6%	0%

4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan informasi dengan tepat waktu	45	54	1	0
		45%	54%	1%	0%

*Service Interaction*

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memiliki reputasi yang baik	31	46	22	1
		31%	46%	22%	1%
2	Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	27	56	16	1
		27%	56%	16%	1%
3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi	22	62	16	0
		22%	62%	16%	0%
4	Tautan atau link informasi sekolah yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan kota Palembang bekerja dengan baik	28	56	15	1
		28%	56%	15%	1%

*User Saticfaction*

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya bisa mendapatkan informasi pelayanan di dalam portal website Dinas Pendidikan Kota Palembang	55	44	1	0
		55%	44%	1%	0%
2	Saya bisa mengetahui alur standar pelayanan yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang	45	52	3	0
		45%	52%	3%	0%
3	Informasi pelayanan yang ada pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang sudah sesuai dengan keadaan di lapangan	40	56	4	0
		40%	56%	4%	0%
4	Tampilan pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memudahkan saya untuk mencari informasi yang saya butuhkan	37	60	3	0
		37%	60%	3%	0%

## 2. Servqual

NO	Tangibles	Harapan				Persepsi			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
	PERNYATAAN								
1	Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menarik	66	34	0	0	26	70	4	0
		66%	34%	0%	0%	26%	70%	4%	0%
2	Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang tidak membingungkan	78	21	1	0	48	47	5	0
		78%	21%	1%	0%	48%	47%	5%	0%
3	Menu-menu Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas	65	35	0	0	48	48	4	0
		65%	35%	0%	0%	48%	48%	4%	0%
4	Tata bahasa yang digunakan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang baik dan benar	71	28	1	0	42	46	12	0
		71%	28%	1%	0%	42%	46%	12%	0%

### SERVQUAL

NO	Reliability	Harapan				Persepsi			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
	PERNYATAAN								
1	Alamat Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang aktif dan mengarah ke web yang benar	64	36	0	0	39	53	8	0
		64%	36%	0%	0%	39%	53%	8%	0%

NO	Reliability	Harapan				Persepsi			
2	Nama Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang mudah di ingat	64	35	1	0	40	53	7	0
		64%	35%	1%	0%	40%	53%	7%	0%
3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat diakses kapan saja	64	36	0	0	44	50	6	0
		64%	36%	0%	0%	44%	50%	6%	0%
4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat terbuka setiap kali diakses	62	37	1	0	40	50	10	0
		62%	37%	1%	0%	40%	50%	10%	0%

NO	Emphaty	Harapan				Persepsi			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
	PERNYATAAN								
1	Saya merasa nyaman dalam mencari informasi di Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang	59	40	1	0	33	62	5	0
		59%	40%	1%	0%	33%	62%	5%	0%
2	Tampilan yang di sediakan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang ditampilkan dengan sederhana dan tidak mengganggu kenyamanan pengguna.	63	35	2	0	47	44	9	0
		63%	35%	2%	0%	47%	44%	9%	0%
3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan layanan atau fitur yang membantu saya dalam memecahkan masalah, misalnya melalui fitur pengaduan atau kontak langsung.	54	46	0	0	41	52	7	0
		54%	46%	0%	0%	41%	52%	7%	0%

4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik melalui website ini.	59	39	2	0	34	58	8	0
		59%	39%	2%	0%	34%	58%	8%	0%

## 5.4 Analisis Webqual

### 5.4.1 Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukannya uji hipotesis, instrumen penelitian yang digunakan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk memenuhi kelayakan. Konsep validitas mengacu kepada apakah alat ukur yang digunakan telah sesuai dengan dengan yang seharusnya diukur. Reliabilitas mengacu pada stabilitas akurasi dan ketepatan pengukuran yang dilakukan.

## 5.5. Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keaslian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Namun sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kevalidan pernyataan instrument penelitian. Pengujian validitas dihitung dengan menggunakan bantuan program *SPSS version 25.0*.

Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan Nilai  $r$  hitung (*Pearson Correlation*) dengan Nilai  $r$  tabel. Nilai  $r$  hitung ini nantinya yang akan digunakan sebagai tolak ukur yang akan menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian, maka akan dicari dengan membandingkan

r hitung (*Pearson Correlation*) terhadap nilai r tabelnya. Dalam menentukan nilai r hitung, digunakan nilai yang tertera pada baris pearson correlation. Sedangkan untuk menentukan nilai r tabel pada kolom df digunakan rumus  $N-2$ , dimana N adalah banyaknya responden. Pengujian validitas sebagai berikut :

- a. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- b. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka instrumen penelitian dikatakan invalid.

Atau bisa juga dengan membandingkan nilai Sig. (2-tailed) dengan pengujian sebagai berikut:

- a. Jika nilai Sig. (2-tailed)  $< 0,10$  dan Pearson Correlation positif maka data valid
- b. Jika nilai Sig. (2-tailed)  $< 0,10$  dan Pearson Correlation negatif maka data tidak valid
- c. Jika nilai Sig. (2-tailed)  $> 0,10$  maka data tidak valid

Validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel uji coba yang diambil dari luar anggota sampel penelitian. Semua pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan formula koefisien korelasi product-moment pearson dengan bantuan program pengolah data *SPSS for Windows versi 25.0*. Berikut hasil perhitungan uji validitas pada tabel berikut.

Correlations		
		X1
X1.1	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X1.2	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X1.3	Pearson Correlation	.566**
	Sig. (2-tailed)	0,000

X1.4	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	0,000

**Tabel 5.6 Uji Validitas Variabel Usability Quality**

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada setiap item pertanyaan dari variabel diatas didapati nilai Sig. (2-tailed) < 0,10 dan nilai Pearson Correlation positif yang mana artinya seluruh data dapat dikatakan valid.

<b>Correlations</b>		
		X2
X2.1	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X2.2	Pearson Correlation	.525**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X2.3	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X2.4	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	0,000

**Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel Information Quality**

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada setiap item pertanyaan dari variabel diatas didapati nilai Sig. (2-tailed) < 0,10 dan nilai Pearson Correlation positif yang mana artinya seluruh data dapat dikatakan valid.

**Tabel 5.8 Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality**

<b>Correlations</b>		
		X3
X3.1	Pearson Correlation	.743**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X3.2	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X3.3	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	0,000
X3.4	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	0,000

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada setiap item pertanyaan dari variabel diatas didapati nilai Sig. (2-tailed) < 0,10 dan nilai Pearson Correlation positif yang mana artinya seluruh data dapat dikatakan valid.

<b>Correlations</b>		
		Y
Y.1	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Y.2	Pearson Correlation	.682**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Y.3	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	0,000
Y.4	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	0,000

**Tabel 5.9 Uji Validitas Variabel User Satisfaction**

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada setiap item pertanyaan dari variabel diatas didapati nilai Sig. (2-tailed) < 0,10 dan nilai Pearson Correlation positif yang mana artinya seluruh data dapat dikatakan valid.

**Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas**

Variabel	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Hasil	Status
Usability	X1.1	0.666	0,1654	r hitung > r tabel	Valid
	X1.2	0.544	0,1654	r hitung > r tabel	Valid
	X1.3	0.566	0,1654	r hitung > r tabel	Valid
	X1.4	0.673	0,1654	r hitung > r tabel	Valid
Information Quality	X2.1	0.640	0,1654	r hitung > r table	Valid
	X2.2	0.525	0,1654	r hitung > r table	Valid
	X2.3	0.668	0,1654	r hitung > r table	Valid
	X2.4	0.619	0,1654	r hitung > r table	Valid
Service Interaction Quality	X3.1	0.743	0,1654	r hitung > r table	Valid
	X3.2	0.700	0,1654	r hitung > r table	Valid
	X3.3	0.681	0,1654	r hitung > r table	Valid
	X3.4	0.651	0,1654	r hitung > r tabel	Valid
User Satisfaction	Y.1	0.713	0,1654	r hitung > r table	Valid
	Y.2	0.682	0,1654	r hitung > r table	Valid
	Y.3	0.625	0,1654	r hitung > r table	Valid
	Y.4	0.708	0,1654	r hitung > r tabel	Valid

Secara keseluruhan, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini **valid**, karena nilai **R Hitung** pada setiap indikator lebih besar dari **R Tabel (0,1654)**. Artinya, semua indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dalam penelitian ini.

## 5.6 Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat pengukuran (*measurement error*). Untuk mengetahui realibilitas, dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS version 25.0. Suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan (reliable) apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Ghozali, 2016).

**Tabel 5.11 Uji Realibilitas**

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1.1	49,96	15,958	0,396	0,732	Realibel
X1.2	49,84	16,136	0,306	0,740	Realibel
X1.3	49,96	15,978	0,371	0,734	Realibel
X1.4	49,91	16,386	0,295	0,740	Realibel
X2.1	49,90	15,586	0,459	0,726	Realibel
X2.2	49,89	16,402	0,289	0,741	Realibel
X2.3	50,01	15,545	0,418	0,729	Realibel
X2.4	49,90	16,172	0,331	0,738	Realibel
X3.1	50,27	15,916	0,222	0,752	Realibel
X3.2	50,25	16,553	0,144	0,758	Realibel
X3.3	50,28	16,042	0,284	0,742	Realibel
X3.4	50,23	15,795	0,290	0,743	Realibel
Y.1	49,80	15,677	0,455	0,727	Realibel
Y.2	49,92	15,691	0,416	0,730	Realibel
Y.3	49,98	15,293	0,506	0,721	Realibel
Y.4	50,00	15,697	0,433	0,729	Realibel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada setiap item pertanyaan dari variabel diatas didapati nilai Alpha Cronbach  $>0.60$  maka item pernyataan adalah reliabel.

### **5.7. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik pengujian yang dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis. Untuk menentukan ketepatan model prediksi perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

#### **5.7.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Model

regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Untuk memastikan asumsi bahwa variabel tersebut berdistribusi normal dilakukan melalui pendekatan alat ukur perhitungan residual variabel dependen. Menurut Gozali (2018), dasar pengambilan keputusan uji normalitas *Kolmogorov – Smirnov Test* adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Asymp Sig. (2-tailed)*  $> 0,10$  maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)*  $< 0,10$  maka data tidak berdistribusi normal.

**Tabel 5.12. Uji Normalitas**

One Kolmogorov-Smirnov	Nilai Sig.	Keterangan
Unstandardized Residual	0,427	Normal

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,427 > 0,10$ . Disimpulkan bahwa data tersebut telah berdistribusi normal.

### 5.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen. Cara mendeteksi ada atau tidak adanya multikolinearitas dilihat dari *tolerance* dan VIF. Jika nilai *tolerance*  $> 0,1$  dan/ atau VIF nya  $< 10$  maka tingkat kolinearitas dapat ditolensi. Berikut merupakan hasil uji multikolinieritas:

**Tabel 5.13. Uji Multokolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,745	1,361		0,547	0,585		
	X1	0,389	0,105	0,336	3,716	0,000	0,615	1,626
	X2	0,501	0,102	0,448	4,920	0,000	0,609	1,643
	X3	0,059	0,056	0,077	1,071	0,287	0,986	1,014
a. Dependent Variable: Y								

Berdasarkan hasil perhitungan didapati seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan/ atau VIF nya < 10 maka tingkat kolinearitas dapat seluruh variabel dapat ditolensi.

### 5.7.3 Uji Autokorelasi

Salah satu cara untuk mendeteksi autokorelasi untuk melihat ada tidaknya korelasi antara periode t dengan periode (t - 1). Salah satu cara untuk mendeteksi adanya autokorelasi maka dapat dilakukan dengan uji Durbin-Watson. Adapun kriteria pengujian menggunakan uji Durbin-Watson sebagai berikut:

- Jika  $dw$  lebih kecil dari  $dl$  atau lebih besar dari  $(4 - dl)$  maka hipotesis nol ditolak, yang artinya bahwa terdapat autokorelasi
- Jika  $dw$  terletak antara  $du$  dan  $(4 - du)$ , maka hipotesis nol diterima, yang artinya bahwa tidak terdapat autokolasi
- Jika  $dw$  terletak antara  $dl$  dan  $du$  atau diantara  $(4 - du)$  dan  $(4 - dl)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti

Hasil dari pengujian autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 5.13. Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.719 <sup>a</sup>	0,516	0,501	1,044	1,651
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2					
b. Dependent Variable: Y					

Berdasarkan tabel di atas hasil uji didapati nilai *Durbin-Watson* 1.651, nilai tersebut dibandingkan dengan Tabel signifikansi 10% dengan jumlah sampel (n) sebesar 100 dan jumlah variabel independen 3 ( $k=3$ ), maka diperoleh nilai  $dL$  sebesar 1.6131 dan  $dU$  yang mana berdasarkan tabel didapati nilai 1.7364. dilakukan perhitungan  $(4 - dU)$  dan  $(4 - dL)$  sehingga,  $(4 - dU)$  yang mana didapati  $4 - 1.6131 = 2.3869$  dan  $(4 - dL)$  yang mana didapati  $4 - 1,7364 = 2.2636$ . Dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis nol diterima dan tidak terdapat autokorelasi.

#### 5.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai Signifikansi hasil dari pengujian menggunakan variabel Abs\_RES, apabila nilai Signifikansi kurang dari 0.10 maka terjadi gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil perhitungan didapati hasil sebagai berikut:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,951	0,991		1,969	0,052
	X1	0,016	0,076	0,027	0,208	0,835
	X2	-0,089	0,074	-0,155	-1,197	0,234
	X3	-0,021	0,040	-0,054	-0,530	0,597

a. Dependent Variable: Abs\_RES

**Tabel 5.14. Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas di atas, bahwa semua data tidak ada yang terkena gejala heteroskedastisitas. Hal tersebut dari pengujian menggunakan didapati nilai Sig lebih dari 0.10 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### 5.8. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil dari analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguahi seberapa besar pengaruh *Ussability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction*. Model analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,745	1,361		0,547	0,585
	X1	0,389	0,105	0,336	3,716	0,000
	X2	0,501	0,102	0,448	4,920	0,000
	X3	0,059	0,056	0,077	1,071	0,287

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 5.15. Uji Regresi Linear Berganda**

$$Y = 0,745 + 0,389 X1 + 0,501 X2 + 0,059 X3 e$$

Keterangan:

Y	: User Satisfaction
$\alpha$	: Konstanta
b1	: Koefisien refresi
X1	: Usability Quality
X2	: Information Quality
X3	: Service Interaction Quality
e	: <i>error</i>

Koefisien X1 (0,389) menunjukkan adanya hubungan positif antara X1 dan Y, artinya setiap kali nilai X1 bertambah satu unit, nilai Y diprediksi akan meningkat sebesar 0,389 unit. Jika X1 memiliki variabilitas yang signifikan, maka variabel ini dapat berpengaruh terhadap Y. Koefisien X2 (0,501) lebih besar daripada koefisien X1, yang menunjukkan bahwa pengaruh X2 terhadap Y lebih kuat. Setiap kenaikan satu unit pada X2 akan meningkatkan Y sebesar 0,501 unit, sehingga X2 cenderung memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap Y dibandingkan X1. Koefisien X3 (0,059), yang lebih kecil daripada X1 dan X2, menunjukkan bahwa pengaruh X3 terhadap Y lebih kecil, dengan kontribusi yang lemah dibandingkan dengan X1 dan X2.

### 5.9. Uji Hipotesis

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji kelayakan model (Uji F), dan uji signifikansi parameter individual (Uji t).

### 5.9.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Dalam penelitian ini disertakan pengujian serentak (uji F) untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu : Usability Quality (X1) Information Quality (X2) secara serentak atau bersama sama berpengaruh terhadap User Satisfaction (Y). Untuk itu dalam penelitian ini disertakan uji F seperti yang terlihat dalam tabel 4.11 berikut ini :

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111,764	3	37,255	34,167	.000 <sup>b</sup>
	Residual	104,676	96	1,090		
	Total	216,440	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

**Tabel 5.16. Uji F (Simultan)**

Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,10$  maka H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality secara serentak atau bersama sama berpengaruh terhadap User Satisfaction.

### 5.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	0,516	0,501	1,044
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

**Tabel 5.17. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Dari tabel 5.17 diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R), yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel independen Usability Quality,

Information Quality, dan Service Interaction Quality terhadap variabel dependen sebesar 0,516. Hal ini berarti terdapat hubungan kuat.

Nilai koefisien determinasi berganda (R-square) adalah 0,516 atau 51,6% nilai ini menunjukkan bahwa 51,6% User Satisfaction dipengaruhi oleh Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality maka sisanya 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

### 5.9.3 Uji Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini juga dicantumkan uji parsial (uji t) untuk mengetahui apakah variabel bebas Usability Quality, Information Quality dan Service Interaction Quality secara parsial atau sendiri-sendiri berpengaruh terhadap User Satisfaction. Berikut ini terdapat tabel untuk merekap pengaruh variabel bebas X1, X2 dan X3 terhadap variabel (Y) terikat. Lihat tabel 5.18 ini :

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,745	1,361		0,547	0,585
	X1	0,389	0,105	0,336	3,716	0,000
	X2	0,501	0,102	0,448	4,920	0,000
	X3	0,059	0,056	0,077	1,071	0,287

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 5.18. Uji t (Parsial)**

Karena nilai signifikansi variabel independen untuk X1 dan X2 < 0,10 maka H1, H2 diterima. Sedangkan X3 memiliki nilai signifikansi > 0,10 sehingga H3 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Usability Quality, Information Quality berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction sedangkan dan Service Interaction Quality tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction .

## 5.10. Analisis Servqual

### 5.10.1 Uji Validitas

Setelah menyebarkan kuesioner awal, peneliti menguji validitas datanya. Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas kuesioner dari masing-masing atribut yang ada pada kuesioner yang disebarkan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Pearson Correlation, yaitu skor tiap item dikaitkan dengan skor total pada aplikasi SPSS 25.0, dimana kuesioner dianggap valid jika tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,10. Selain itu, jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka kuesioner dianggap valid.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan menguji berbagai dimensi alat harapan dan harapan terhadap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas dimensi usability, information quality, services quality, assurance, empathy yang dilakukan pada responden.

Variabel	Atribut	Pernyataan	r Hitung		r tabel	Keterangan
			Harapan	Kenyataan		
usability	X1.1	Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menarik.	0,734	0,766	0,1638	Valid
	X1.2	Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang tidak membingungkan.	0,706	0,801	0,1638	Valid
	X1.3	Menu-menu Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas.	0,741	0,753	0,1638	Valid
	X1.4	Tata bahasa yang digunakan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang baik dan benar.	0,676	0,816	0,1638	Valid

Variabel	Atribut	Pernyataan	r Hitung		r tabel	Keterangan
			Harapan	Kenyataan		
information quality	X2.1	Alamat Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang aktif dan mengarah ke web yang benar.	0,691	0,722	0,1638	Valid
	X2.2	Nama Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang mudah di ingat.	0,749	0,756	0,1638	Valid
	X2.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat diakses kapan saja.	0,763	0,854	0,1638	Valid
	X2.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat terbuka setiap kali diakses.	0,716	0,742	0,1638	Valid
services quality	X3.1	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memuat halaman dengan cepat ketika di akses.	0,644	0,742	0,1638	Valid
	X3.2	Formulir di pelayanan pengaduan Portal Website Dinas Kota Palembang berfungsi dengan baik.	0,791	0,703	0,1638	Valid
	X3.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan layanan survey untuk menilai pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan Kota Palembang.	0,718	0,764	0,1638	Valid
	X3.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat diakses tanpa gangguan atau downtime.	0,699	0,774	0,1638	Valid
assurance	X4.1	Keamanan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang baik.	0,806	0,802	0,1638	Valid
	X4.2	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan jaminan	0,822	0,836	0,1638	Valid

Variabel	Atribut	Pernyataan	r Hitung		r tabel	Keterangan
			Harapan	Kenyataan		
		perlindungan identitas pengguna.				
	X4.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan informasi jaminan pelayanan yang diterima pengguna.	0,763	0,841	0,1638	Valid
	X4.4	Halaman-halaman di Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat di buka dan tidak ada masalah teknis yang muncul.	0,693	0,814	0,1638	Valid
emphaty	X5.1	Saya merasa nyaman dalam mencari informasi di Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang.	0,741	0,720	0,1638	Valid
	X5.2	Tampilan yang di sediakan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang ditampilkan dengan sederhana dan tidak mengganggu kenyamanan pengguna.	0,761	0,805	0,1638	Valid
	X5.3	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan layanan atau fitur yang membantu saya dalam memecahkan masalah, misalnya melalui fitur pengaduan atau kontak langsung.	0,700	0,817	0,1638	Valid
	X5.4	Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik melalui website ini.	0,717	0,813	0,1638	Valid

**Tabel 5.19. Uji Validitas Metode Servqual**

Tabel 5.19 menunjukkan bahwa berdasarkan  $r$  hitung standar lebih besar dari  $r$  tabel, maka dijamin dimensi memiliki standar yang valid untuk semua butir pernyataan. Oleh karena itu, semua pernyataan tentang dimensi jaminan yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak.

### 5.10.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian keabsahan data, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas data. Untuk mengetahui reliabilitas masing-masing alat penyajian dalam kuesioner yang dibagikan dilakukan uji reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0 untuk menghitung nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), pengujian ini dilakukan terhadap harapan pelanggan dan jawaban yang diharapkan. Jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 maka item kuesioner dianggap reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas pada dimensi usability, information quality, services quality, assurance, empathy yang dilakukan pada responden.

Variabel	Atribut	Hasil Cronbach's Alpha		Keterangan
		Harapan	Kenyataan	
usability	X1.1	0,852	0,841	Reliabel
	X1.2	0,849	0,838	Reliabel
	X1.3	0,853	0,842	Reliabel
	X1.4	0,848	0,839	Reliabel
information quality	X2.1	0,848	0,841	Reliabel
	X2.2	0,848	0,838	Reliabel
	X2.3	0,848	0,840	Reliabel
	X2.4	0,850	0,840	Reliabel
services quality	X3.1	0,849	0,842	Reliabel
	X3.2	0,848	0,842	Reliabel
	X3.3	0,849	0,841	Reliabel
	X3.4	0,851	0,838	Reliabel

assurance	X4.1	0,848	0,838	Reliabel
	X4.2	0,847	0,838	Reliabel
	X4.3	0,844	0,837	Reliabel
	X4.4	0,849	0,839	Reliabel
emphaty	X5.1	0,846	0,842	Reliabel
	X5.2	0,843	0,839	Reliabel
	X5.3	0,850	0,840	Reliabel
	X5.4	0,847	0,839	Reliabel

**Tabel 5.20. Uji Reliabilitas Metode Servqual**

Tabel di atas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dimensi usability, information quality, services quality, assurance, emphaty harapan dan kenyataan seluruh atribut dari setiap variabel lebih dari 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam kuesioner reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, dan setiap item pernyataan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang makan pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

### 6.10 Analisis Gap

Nilai gap secara keseluruhan yang dihitung berdasarkan selisih antara tingkat yang diharapkan dengan kenyataan. Peran gap secara keseluruhan akan memberikan informasi tentang tingkat kepentingan dan peran peran keseluruhan dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Dimensi	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap
Tangibles	X1.1	3,66	3,22	-0,44
	X1.2	3,77	3,43	-0,34
	X1.3	3,65	3,44	-0,21
	X1.4	3,7	3,3	-0,4
Realibility	X2.1	3,64	3,31	-0,33
	X2.2	3,63	3,33	-0,3

	X2.3	3,64	3,38	-0,26
	X2.4	3,61	3,3	-0,31
Responsiveness	X3.1	3,59	3,24	-0,35
	X3.2	3,63	3,36	-0,27
	X3.3	3,58	3,33	-0,25
	X3.4	3,55	3,26	-0,29
assurance	X4.1	3,68	3,35	-0,33
	X4.2	3,59	3,31	-0,28
	X4.3	3,6	3,32	-0,28
	X4.4	3,55	3,2	-0,35
emphaty	X5.1	3,58	3,28	-0,3
	X5.2	3,61	3,38	-0,23
	X5.3	3,54	3,34	-0,2
	X5.4	3,57	3,26	-0,31
Jumlah		72,37	66,34	-6,03

**Tabel 5.21. Analisis Gap**

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor kenyataan lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar dari pada skor kenyataan akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor kenyataan, berarti gap semakin besar. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil. Pada Table di atas seperti kita ketahui bersama, hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan nilai gap negatif yaitu sebesar -6,03 yang artinya ekspektasi dan apa yang diharapkan tidak belum sesuai dalam hal kualitas.

### 5.11. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

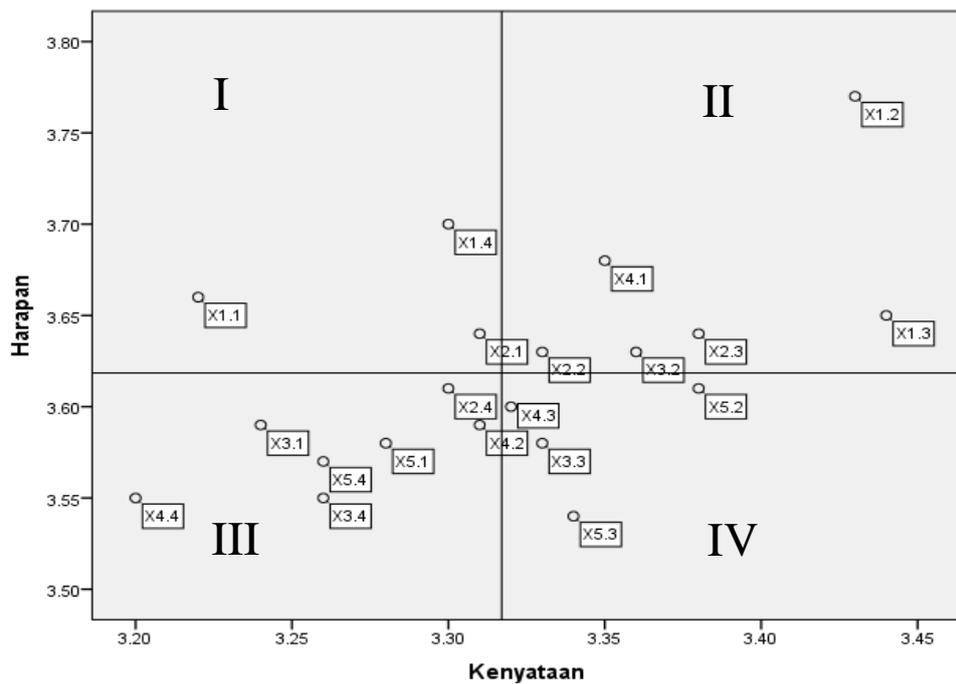
Dimensi	Atribut	Harapan	Kenyataan
<i>Tangibles</i>	X1.1	3,66	3,22
	X1.2	3,77	3,43
	X1.3	3,65	3,44
	X1.4	3,7	3,3
<i>Realibility</i>	X2.1	3,64	3,31
	X2.2	3,63	3,33

	X2.3	3,64	3,38
	X2.4	3,61	3,3
<i>Responsiveness</i>	X3.1	3,59	3,24
	X3.2	3,63	3,36
	X3.3	3,58	3,33
	X3.4	3,55	3,26
<i>assurance</i>	X4.1	3,68	3,35
	X4.2	3,59	3,31
	X4.3	3,6	3,32
	X4.4	3,55	3,2
<i>emphaty</i>	X5.1	3,58	3,28
	X5.2	3,61	3,38
	X5.3	3,54	3,34
	X5.4	3,57	3,26

**Tabel 5.23. Nilai Rataan Tingkat Harapan dan Kenyataan**

### 6.11.1 Diagram Kartesius

Diagram Kartesius adalah alat grafis yang digunakan untuk memvisualisasikan hubungan antara dua variabel dalam bentuk dua dimensi. Dalam diagram ini, sumbu horizontal (X) dan sumbu vertikal (Y) digunakan untuk mewakili dua variabel yang dianalisis, di mana titik-titik pada diagram menunjukkan hubungan antara nilai kedua variabel tersebut. Diagram ini berguna untuk mengidentifikasi pola hubungan antar variabel, seperti korelasi positif, negatif, atau tidak ada hubungan sama sekali. Dengan demikian, Diagram Kartesius membantu dalam memetakan data dan memberikan gambaran visual yang jelas terkait hubungan antara dua variabel.



**Gambar 5.1 Hasil Diagram Kartesius**

Setiap kuadran menggambarkan situasi yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja memungkinkan untuk segera memperbaiki atribut yang dianggap penting dalam waktu yang relatif singkat.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Atribut dari Kuadran I adalah Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menarik, Tata bahasa yang digunakan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang baik dan benar, Alamat Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang aktif dan mengarah ke web yang benar.

Ketiga atribut yang masuk dalam kuadran I, dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya adalah sebagaimana tertera pada Tabel berikut.

Dimensi	Atribut	Harapan	Kenyataan
usability	X1.1	3,66	3,22
	X1.4	3,7	3,3
information quality	X2.1	3,64	3,31

**Tabel 5. 24 Atribut Prioritas Kuadran I**

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat harapan masing-masing atribut. Dibandingkan dengan rata-rata nilai harapan sebesar 4.10, semakin kecil nilai harapan masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk perbaikan. Nilai didasarkan pada tingkat harapan daripada tingkat yang diharapkan, karena harapan adalah penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh bank. Semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan nasabah, sebaliknya semakin tinggi pula nasabah kepuasan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pelanggan, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan. Atribut pada Kuadran II adalah Tampilan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang tidak membingungkan, Menu-menu Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas, Nama Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang mudah di ingat, Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat diakses kapan saja, Formulir di pelayanan pengaduan Portal Website Dinas Kota Palembang berfungsi dengan baik, Keamanan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang baik. Seperti halnya Kuadran I, atribut pada Kuadran II juga dapat diurutkan sesuai dengan prioritas yang ingin dipertahankan, yaitu:

Dimensi	Atribut	Harapan	Kenyataan
usability	X1.2	3,77	3,43
	X1.3	3,65	3,44
information quality	X2.2	3,63	3,33
	X2.3	3,64	3,38
services quality	X3.2	3,63	3,36
assurance	X4.1	3,68	3,35

**Tabel 5. 25 Atribut Prioritas Kuadran II**

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat harapan masing-masing atribut. Dibandingkan dengan rata-rata nilai harapan sebesar, semakin kecil nilai harapan masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk perbaikan. Nilai didasarkan pada tingkat harapan daripada tingkat yang diharapkan, karena harapan adalah penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan. Semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan, sebaliknya semakin tinggi pula kepuasan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, padahal kinerjanya tidak terlalu istimewa. Pada kuadran ini bukan berarti atribut tidak perlu diperbaiki, sehingga atribut ini perlu diperbaiki, karena atribut pada kuadran III memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dari yang diharapkan, tetapi bukan merupakan prioritas utama untuk perbaikan.

Atribut yang masuk kedalam kuadran III adalah Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat terbuka setiap kali diakses, Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memuat halaman dengan cepat ketika di akses, Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat diakses tanpa gangguan atau

downtime, Halaman-halaman di Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dapat di buka dan tidak ada masalah teknis yang muncul, Saya merasa nyaman dalam mencari informasi di Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang, Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik melalui website ini.

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat harapan masing- masing atribut Dibandingkan dengan rata-rata nilai harapan, semakin kecil nilai harapan masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk perbaikan.

Dimensi	Atribut	Harapan	Kenyataan
information quality	X2.4	3,61	3,3
services quality	X3.1	3,59	3,24
	X3.4	3,55	3,26
assurance	X4.4	3,55	3,2
emphaty	X5.1	3,58	3,28
	X5.4	3,57	3,26

**Tabel 5. 26 Atribut Prioritas Kuadran III**

Nilai didasarkan pada tingkat harapan daripada tingkat yang diharapkan, karena harapan adalah penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan. Semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan, sebaliknya semakin tinggi pula kepuasan.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi. Atribut pada Kuadran IV adalah Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menyediakan layanan survey untuk menilai pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan Kota Palembang, Portal Website Dinas

Pendidikan Kota Palembang memberikan jaminan perlindungan identitas pengguna, Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan informasi jaminan pelayanan yang diterima pengguna, Tampilan yang di sediakan Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang ditampilkan dengan sederhana dan tidak mengganggu kenyamanan pengguna, Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang memberikan layanan atau fitur yang membantu saya dalam memecahkan masalah, misalnya melalui fitur pengaduan atau kontak langsung.

Dimensi	Atribut	Harapan	Kenyataan
services quality	X3.3	3,58	3,33
assurance	X4.2	3,59	3,31
	X4.3	3,6	3,32
emphaty	X5.2	3,61	3,38
	X5.3	3,54	3,34

**Tabel 5.27 Atribut Prioritas Kuadran IV**

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat harapan masing-masing atribut. Dibandingkan dengan rata-rata nilai harapan, semakin kecil nilai harapan masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk perbaikan. Nilai didasarkan pada tingkat harapan daripada tingkat yang diharapkan, karena harapan adalah penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan. Semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan, sebaliknya semakin tinggi pula kepuasan.

## **5.13 Pembahasan**

### **5.13.1 Usability Quality Berpengaruh terhadap User Satisfaction untuk Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Usability Quality berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction untuk Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan pada uji t dan uji f yakni baik secara parsial maupun bersamaan dengan variabel lainnya. Pengaruh Usability Quality terhadap User Satisfaction juga berpengaruh kuat terlihat dari hasil uji r square pada hasil perhitungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amellia Ayu Permatasari (2019) yang mana dalam penelitiannya dijelaskan bahwa Variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan website pada metode webqual adalah variabel usability dan variabel information quality.

Usability Quality memiliki dampak yang signifikan terhadap User Satisfaction karena merupakan faktor penting dalam Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang. Secara keseluruhan, Usability Quality merupakan faktor krusial yang menentukan User Satisfaction, terutama dalam konteks pengembangan sistem yang ditujukan untuk pelayanan pendidikan di Kota Palembang. Temuan ini memperkuat pentingnya pendekatan berbasis pengguna (user-centered design) dalam merancang dan mengelola sistem, agar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi secara optimal. Melalui peningkatan pada aspek Usability Quality, diharapkan Dinas Pendidikan Kota Palembang mampu menciptakan layanan yang tidak hanya efektif, tetapi juga memberikan pengalaman positif kepada seluruh penggunanya.

### **5.13.2 Information Quality Berpengaruh terhadap User Satisfaction untuk Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Information Quality berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction untuk Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan pada uji t dan uji f yakni baik secara parsial maupun bersamaan dengan variabel lainnya. Pengaruh Information Quality terhadap User Satisfaction juga berpengaruh kuat terlihat dari hasil uji r square pada hasil perhitungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amellia Ayu Permatasari (2019) yang mana dalam penelitiannya dijelaskan bahwa Variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan website pada metode webqual adalah variabel usability dan variabel information quality.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa Information Quality memainkan peran penting dalam meningkatkan User Satisfaction. Dalam konteks Dinas Pendidikan Kota Palembang, kualitas informasi tidak hanya menjadi faktor teknis, tetapi juga strategis dalam mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas informasi, kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas informasi dan pengalaman pengguna akan memberikan dampak positif tidak hanya pada tingkat kepuasan pengguna tetapi juga pada reputasi dan kredibilitas Dinas Pendidikan Kota Palembang secara keseluruhan.

### **5.13.3 Service Interaction Quality Tidak Berpengaruh terhadap User Satisfaction untuk Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Interaction Quality tidak berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction untuk Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan pada uji t dan uji f yakni baik secara parsial maupun bersamaan dengan variabel lainnya. Pengaruh Service Interaction Quality terhadap User Satisfaction juga tidak berpengaruh kuat terlihat dari hasil uji r square pada hasil perhitungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Emya Ninta (2023) yang mana dalam penelitiannya disebutkan variabel independen dalam metode WEBQUAL memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna), dengan variabel Service Interaction Quality menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut metode.

Secara keseluruhan, meskipun Service Interaction Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction dalam penelitian ini, temuan ini memberikan wawasan berharga tentang faktor-faktor yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan pengguna di sektor publik. Dinas Pendidikan Kota Palembang sebaiknya memperhatikan aspek-aspek lain yang lebih memengaruhi kepuasan pengguna dan meningkatkan kebijakan serta prosedur layanan untuk memastikan bahwa kepuasan pengguna tetap terjaga.

#### **6.13.4 Pembahasan Menggunakan Metode Servqual**

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan negatif sebesar antara harapan dan kenyataan terhadap kualitas layanan, terutama pada dimensi Tangible dan Realibility. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Parasuraman et al. (1988), yang menyatakan bahwa kesenjangan dalam kualitas layanan sering terjadi ketika ekspektasi pelanggan tidak terpenuhi, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan keandalan informasi. Selain itu, analisis Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi atribut-atribut prioritas yang memerlukan perbaikan, seperti tampilan portal yang menarik dan aksesibilitas yang andal. Dengan membandingkan hasil ini dengan penelitian lain, seperti studi oleh Zeithaml et al. (2002), yang menekankan pentingnya responsivitas dan aksesibilitas pada layanan berbasis teknologi, diperlukan langkah strategis untuk meningkatkan desain, fungsi, dan keandalan portal guna memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih efektif.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi User Satisfaction pada Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang dengan menggunakan metode *Webqual* dan *Servqual*.

1. *Usability Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas fungsionalitas website sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan yang menekankan pentingnya desain berbasis pengguna untuk memenuhi kebutuhan mereka secara optimal.

2. *Information Quality* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Kualitas informasi yang jelas, akurat, dan relevan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, terutama dalam konteks pelayanan publik. Ini menegaskan pentingnya penyajian informasi yang dapat mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan efisiensi layanan.

3. *Service Interaction Quality*, meskipun diharapkan memberikan pengaruh terhadap User Satisfaction, ternyata tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam penelitian ini. Hal ini memberikan wawasan bahwa aspek lain, seperti kualitas penggunaan dan informasi, lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dibandingkan dengan interaksi layanan.

4. Dalam metode *Servqual*, ditemukan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan kenyataan pada dimensi *Tangible* dan *Reliability*, yang mengindikasikan bahwa pengguna masih merasa bahwa beberapa aspek layanan, seperti tampilan portal dan keandalan aksesibilitas, belum memenuhi ekspektasi mereka. Berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis (IPA)*, beberapa atribut prioritas yang perlu diperbaiki adalah tampilan portal yang lebih menarik dan aksesibilitas yang lebih baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyarankan agar Dinas Pendidikan Kota Palembang memfokuskan upaya pada peningkatan *Usability Quality* dan *Information Quality* untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, perbaikan pada tampilan dan keandalan portal juga perlu dilakukan untuk menutup kesenjangan yang ada dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapati beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik lagi diantaranya sebagai berikut:

1. Menambah jumlah objek penelitian sehingga didapati hasil yang lebih baik lagi.
2. Menambah variabel independen sehingga dapat mengetahui seluruh faktor yang mempengaruhi *User Satisfaction* untuk Rekomendasi kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang.
3. Menggunakan software pembanding selain dari *SPSS*, sehingga dapat komparasi hasil antar software untuk hasil yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. N., & Aulianita, R. (2022). Penerapan metode WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website pada sistem jaminan online Dinas Sosial Kota Bekasi. *New Oxford Shakespeare Crit. Ref. Ed.*, 1, 1183-1184.
- Aidil, B. P., & Raka, D. (2019). Analisis kualitas website Kresnalife menggunakan metode WebQual 4.0. *STMIK Palcomtech*.
- Borgias, V. R. P. (2024). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website DISDIKBUD Kaltimprov dengan Metode SERVQUAL (Doctoral dissertation, STMIK Widya Cipta Dharma).
- Bawawa, A. A., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Pt. Sig Asia Kota Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2).
- Dalimunthe, N., Karina, T., & Adawiyah, A. (2019). Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 184-190.
- Ferdinand, A. (2002). *Pengembangan User Satisfaction Merek Ekstensi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustika, R., Firta, W., Mantauv, C. S., Fahrozi, M., & Sandi, D. K. (2021). Pengaruh Non Performing Loan (NPL) dan Net Interest Margin (NIM) terhadap Capital Adequacy Ratio (CAR) pada bank swasta yang go public di Indonesia periode 2016-2018. *Journal of Social and Economics Research*, 3(2), 123-138.
- Hidayah, I. (2022). Penerapan metode WebQual 4.0 untuk analisis kualitas website STMIK El Rahma terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen*, 20(2), 87-99.
- Hartati, E., Indriyani, R., & Trianingsih, I. (2020). Analisis kepuasan pengguna website SMK Negeri 2 Palembang menggunakan regresi linear berganda. *Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 47-58.
- Ivantan, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usability Quality Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3), 1-17.

- Japarianto, E., & Adelia, S. (2020). Pengaruh tampilan web dan harga terhadap User Satisfaction dengan kepercayaan sebagai intervening variable pada e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 35-43.
- Kesuma, D. P. (2014). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual. In *Seminar Nasional Informatika* (Vol. 2014, pp. 178-183).
- Masrurin, D. L., & Palupi, S. M. (2020). Analisis lokasi dan Usability Quality terhadap User Satisfaction konsumen pada UKM AISA Cookies Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 5(1), 1-17.
- Ningsih, D. N. (2021). Analisis perilaku investor dalam mengambil keputusan berinvestasi di pasar modal saat pandemi COVID-19. *IAIN Bengkulu*.
- Permatasari, A. A., Saputra, M. C., & Rachmadi, A. (2019). Analisis kualitas layanan website terhadap persepsi pengguna menggunakan metode WebQual dan ServQual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), 1145-1152.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tingkat pengetahuan dan sikap mahasiswa terhadap pemilihan suplemen kesehatan dalam menghadapi COVID-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65-71.
- Saputri, E. (2020). Evaluasi kepuasan pengguna layanan aplikasi mobile MyIndihome berdasarkan kombinasi metode ServQual dan metode WebQual. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1), 27-32.
- Sulistiati, T., Yuliansyah, F., Romzi, M., & Aryani, R. (2020). Membangun website toko online pempek Nthree menggunakan PHP dan MySQL. *JTIM: Jurnal Teknik Informatika Mahakarya*, 3(1), 35-44.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36.
- Sundawa, R. D., Kisworo, Y., & Wulandari, L. (2022). Identifikasi kepuasan pengguna Bus Jakarta Airport Connexion ditinjau dari segi kualitas pelayanan dan harga (Studi kasus di Perum Pengangkutan Penumpang Djakarta). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2).
- Thody, E. W. (2022). Analisis kualitas layanan pada website Invitees terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode ServQual. *KHARISMA Tech*, 17(2), 128-142.

- Tunggara, I., & Ismiyanti, N. (2024). Pengaruh pembiayaan pemilikan rumah Griya Hasanah terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang pembantu Padalarang. *Jurnal Pelita Nusa: Social and Humaniora*, 4(1), 23-38.
- Ulya, S. F., Sukestiyarno, Y. L., & Hendikawati, P. (2018). Analisis prediksi quick count dengan metode stratified random sampling dan estimasi confidence interval menggunakan metode maksimum likelihood. *UNNES journal of mathematics*, 7(1), 108-119.
- Wijaya, N. D. P. (2022). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sunfish Saas Pada PT. Dipo Star Finance Menggunakan Model Green-Pearson (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech).
- Wiratna Sujarweni. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupre.
- Wiryany, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242-252.
- Yuliana, L., & Khusnialli, F. (2020). Analisis Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta dengan Model Servqual. *Vol. 5*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Edisikedua). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Warat, A., & Zuraidah, E. (2023). Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(2), 841-853.

## 1. Form Konsultasi Bimbingan Skripsi

 <b>FORMULIR SURAT PERSETUJUAN TOPIK &amp; JUDUL SKRIPSI</b>						
Kode Formule: <b>FM-IPCT-BAAK-PSB-043</b> Instansi: <b>INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH</b>						
Palembang, <u>10 September 2014</u>						
Kepada Yth. Ka. Prodi <u>Sistem Informatika</u> di tempat.						
Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:						
Program Studi <u>Sistem Informasi</u>						
No	NPM	Nama	IPK	Semester	Sesi Belajar*	No.HP
1.	021200034	Sety Desatam	8,47	8	malam	0857 6423 1323
2.	021200073	Jerry Junior	8,47	9	malam	0822 6938 1924
3.						
* Pilih Salah Satu : Pagi/Siang/Malam						
Mengajukan Skripsi dengan topik : <u>Analisis Program Pemantauan Lunas</u>						
Dengan melampirkan deskripsi awal penelitian yang terdiri dari :						
1. Objek Penelitian 2. Apa yang akan diteliti dari objek 3. Metode Pengembangan/analisa yang digunakan 4. Tujuan / hasil yang diharapkan dari penelitian						
Rekomendasi Nama Pembimbing : <u>Eta Hartati S.Kom. M.Kom</u>						
Menyetujui, Wakil Rektor 1,  <u>Adelin, S.T. M.Kom.</u>			Mengetahui, Ka. Prodi <u>Sistem Informasi</u>  <u>Dini Hari P.S.Kom. M.Kom.</u>			
Judul Skripsi (dalam bahasa Indonesia dan Inggris): <u>1 Analisis Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang menggunakan metode webqual dan servqual</u> <u>2 Analysis of the city education department website portal Palembang uses the webqual and servqual methods</u>						
Disusunkan judul nomor : .....						
Penohon, Mahasiswa 1,  <u>Sety Desatam</u>		Mahasiswa 2,  <u>Jerry Junior</u>		Mahasiswa 3,  _____		
Mengetahui, Pembimbing,  <u>Eta Hartati S.Kom. M.Kom</u>		Mengetahui, Ka. Prodi _____		Mengetahui, Wakil Rektor 1  <u>Adelin, S.T. M.Kom</u>		

Diberbanyak 1 kali : Asli diserahkan ke BAAK dan copy diarsip Mahasiswa  
 Form ini wajib dikembalikan ke BAAK pada saat pengumpulan berkas untuk pengajuan ujian komprehensif

## 2. Surat Balasan Riset



### PEMERINTAH KOTA PALEMBANG DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pramuka KM. 5,5 Srijaya, Alang-Alang Lebar, Palembang, Sumatera Selatan 30153  
Telepon : (0711) 5614060, Faksimile : (0711) 5614060  
Laman : [www.disdikpalembang.go.id](http://www.disdikpalembang.go.id), Pos-el : [disdik@palembang.go.id](mailto:disdik@palembang.go.id)

---

Palembang, 16 Agustus 2024

Nomor : 070/1370/Disdik/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Riset.

Yth. Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech  
di-  
Palembang

Menindaklanjuti surat Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech Palembang Nomor : 0772/IPCT/R/VIII/2024 tanggal 9 Agustus 2024 Perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan memberikan Izin permohonan riset yang dimaksud kepada :

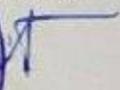
No	Nama	NPM	Semester	Prodi	Keterangan
1	Jerry Junior	021200073	IX (Sembilan)	Sistem Informasi Program Sarjana	Subbag Umum dan Kepegawaian
2	Sely Delatami	021200034	IX (Sembilan)	Sistem Informasi Program Sarjana	Subbag Umum dan Kepegawaian

Untuk mengadakan Riset di Dinas Pendidikan Kota Palembang selama 1 (satu) bulan terhitung tanggal 19 Agustus s.d 19 September 2024.

Dengan Catatan :

- Sebelum melakukan riset terlebih dahulu melapor kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Palembang
- Riset tidak diizinkan menanyakan soal politik dan melakukan riset yang sifatnya tidak ada hubungannya dengan judul yang telah ditentukan
- Dalam melakukan riset, peneliti harus mentaati Peraturan dan Perundang-Undangan yang berlaku
- Apabila riset telah habis masa berlakunya, sedangkan tugas riset belum selesai maka harus ada perpanjangan izin
- Surat izin terhitung mulai tanggal 19 Agustus 2024
- Setelah selesai mengadakan riset harus menyampaikan laporan tertulis kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Palembang melalui Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Demikianlah surat izin ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Dinas Pendidikan  
Kota Palembang,

Agus Amri, S.STP., M.Si  
Kabid (IV/a)  
NIP. 198704032006021002



## 3. Form Konsultasi

Logo PalComTech		FORMULIR			
Kode Formulir		KONSULTASI LAPORAN SKRIPSI			
FA-IPCT-BAK-P39-003		INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS			
		PALCOMTECH			
		Institusi	INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH		
		Tahun Akademik	2019/2020		
NO	NPM	Nama	Prodi	Semester	
1	021200072	Terry Julian	Sistem Informasi	4	
2	021200074	GELY DELATAMA	Sistem Informasi	3	

Judul Laporan Skripsi :

Pertemuan Ke -	Tanggal Konsultasi	Batas Waktu Perbaikan	Materi yang Dibahas / Catatan Perbaikan	Sifat Perbaikan
1	8 September	19 September 2019	per konsultasi judul	d
2	19 September	30 September 2019	perbaikan latar belakang, ruang lingkup	d
3	30 September	11 Oktober 2019	perbaikan latar belakang	d
4	11 Oktober	21 Oktober 2019	perbaikan metodologi penelitian dan	d
5	21 Oktober	29 Oktober 2019	perbaikan dan penelitian dan kerangka penelitian	d
6	29 Oktober	31 Oktober 2019	revisi proposal	d
7	31 Oktober	3 November 2019	revisi proposal	d
8	5 November	6 November 2019	revisi proposal	d
9	6 November	8 November 2019	penyusunan kuesioner	d
10	8 November	14 November 2019	revisi kuesioner	d
11	14 November	6 Desember 2019	A. Kuesioner	d
12	6 Desember	11 Desember 2019	Bab 5 hasil olah data	d
13	11 Desember	11 Desember 2019	apa simp ulgan	d

PalComTech  
 Institut Teknologi dan Bisnis  
 PalComTech  
 EFA HARTATI, S.Kom., M.Pd.

#### 4. Surat Pernyataan Ujian Skripsi Jerry Junior

##### SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JERRY JUNIOR  
 Tempat/Tanggal Lahir : BANYUASIN, 18 JUNI 2003  
 Prodi : SISTEM INFORMASI  
 NPM : 021200013  
 Semester : 9 (sembilan)  
 No.Telp/Hp : 0822 6938 1294  
 Alamat : Jl. CROOS Rt. 25 Rm. 006 Kel. AIR BATU JAYA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan ini saya buat dengan sebenarnya dan berdasarkan sumber yang benar.
2. Objek tempat saya melaksanakan laporan berbentuk CV/PT/Pemerintahan/SMA sederajat dan dinyatakan masih aktif beroperasi hingga saat ini
3. Data perusahaan dalam laporan skripsi ini benar adanya dan bersifat valid.
4. Laporan ini bukan merupakan hasil plagiat/menjiplak karya ilmiah orang lain
5. Laporan ini merupakan hasil kerja saya sendiri (bukan buatan/dibuatkan orang lain)
6. Buku referensi yang saya gunakan untuk laporan skripsi ini merupakan buku yang terbit dalam 5 (lima) tahun terakhir ini.
7. Semua dokumen baik berupa dokumen asli maupun salinan yang saya serahkan sebagai syarat untuk mengikuti ujian skripsi adalah dokumen yang sah dan benar.
8. Hasil karya saya yang merupakan hasil dari skripsi berupa karya tulis, program, aplikasi atau alat, setelah melalui ujian komprehensif dan revisi, bersedia untuk saya serahkan kepada lembaga melalui Kaprodi untuk dokumentasi dan kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun dan apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti secara sah melanggar salah satu dari pernyataan ini, saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan hukum berlaku di negara Republik Indonesia, dan gelar akademik yang saya peroleh dari Perguruan Tinggi ini dapat dibatalkan.

Palembang 13 Desember 2024

Yang menyatakan,

  
 JERRY JUNIOR

## 5. Surat Pernyataan Ujian Skripsi Sely Delatami

### SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Sely Delatami*  
 Tempat/Tanggal Lahir : *Talangagung, Lahir 16 Juni 2000*  
 Prodi : *Sistem Informasi*  
 NPM : *021400034*  
 Semester : *2*  
 No.Telp/Hp : *0857 6443 1323*  
 Alamat : *Prumnas, Tang. Talangagung Blok C #12 Rway NU 263*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan ini saya buat dengan sebenarnya dan berdasarkan sumber yang benar.
2. Objek tempat saya melaksanakan laporan berbentuk CV/PT/Pemerintahan/SMA sederajat dan dinyatakan masih aktif beroperasi hingga saat ini
3. Data perusahaan dalam laporan skripsi ini benar adanya dan bersifat valid.
4. Laporan ini bukan merupakan hasil plagiat/menjiplak karya ilmiah orang lain
5. Laporan ini merupakan hasil kerja saya sendiri (bukan buatan/dibuatkan orang lain)
6. Buku referensi yang saya gunakan untuk laporan skripsi ini merupakan buku yang terbit dalam 5 (lima) tahun terakhir ini.
7. Semua dokumen baik berupa dokumen asli maupun salinan yang saya serahkan sebagai syarat untuk mengikuti ujian skripsi adalah dokumen yang sah dan benar.
8. Hasil karya saya yang merupakan hasil dari skripsi berupa karya tulis, program, aplikasi atau alat, setelah melalui ujian komprehensif dan revisi, bersedia untuk saya serahkan kepada lembaga melalui Kaprodi untuk dokumentasi dan kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun dan apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti secara sah melanggar salah satu dari pernyataan ini, saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan hukum berlaku di negara Republik Indonesia, dan gelar akademik yang saya peroleh dari Perguruan Tinggi ini dapat dibatalkan.

*pukenbung*, 13 Desember 2024

Menyatakan,  
  
*SELY DELATAMI*

## 6. Form Revisi Ujian Proposal

		<b>FORMULIR REVISI UJIAN PROPOSAL INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH</b>	
Kode Formulir <b>FM-PCT-BAAK-PSB-127</b>		Institusi : <b>INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH</b>	

**Revisi Ujian Proposal Skripsi  
Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech**

Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana  
 Tanggal Pelaksanaan : 24 Oktober 2024  
 Judul Proposal Skripsi : Analisis Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual dan Servqual

No	NPM	Nama	Semester
1	021200073	Jerry Junior	9
2	021200034	Sely Dclatami	9

No	Revisi	Nama Penguji	Tanda Tangan
1. 2. 3.	Listar belkany Marfaal Reavira-	Adelin	
1 2	Deskripsi dan persaps: urbbawal dan servqual dipisah	Febria Sri Handayani	 5/10-2024
1	Meti Saram Pengasi	Emi Harini	 6/10-2024

Perubahan Judul Skripsi : .....

Palembang, 24 Oktober 2024  
 Ketua Program Studi,  
  
 Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom.

\*Fotokopi Form Revisi dikumpul ke BAAK setelah ditandatangani Kaprodi

## 7. Form Revisi Ujian Skripsi

 PalComTech Kode Formulir <b>FM-IPCT-BAAK-PSB-055</b>	<b>FORMULIR          REVISI UJIAN SKRIPSI          INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH</b>
	Institusi : INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

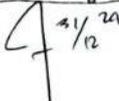
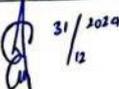
**Revisi Ujian Skripsi  
 Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech**

Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana  
 Topik Skripsi : Analisis Penjaminan Mutu Perangkat Lunak  
 Ujian ke- : I (Satu)  
 Tanggal Pelaksanaan : 19 Desember 2024

Judul Skripsi : Analisis Portal Website Dinas Pendidikan Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual dan Servqual

NO	NPM	Nama	Semester
1	021200073	Jerry Junior	IX (Sembilan)
2	021200034	Sely Delatami	IX (Sembilan)

Revisi diselesaikan paling lambat tanggal 30 Desember 2024

No	Revisi	Nama Penguji	Tanda Tangan
1	Tata tulis	Adela	 31/12
2	Teor. us menjelaskan mengenai kualitas website		
1	lengkapi Referensi	Febria Sri H.	 31/12-2024
2	Sinkron nilai $\alpha$ (5% / 10%)		
3	Deskripsi rumusan regresi		
4	Kuadran IPA		
1	Perbaiki Sama Sama Penguji	Era Hartati	 31/12/2024

Palembang, 19 Desember 2024  
 Ketua Program Studi,



Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom.