

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM INFOMASI  
PUBLIKASI LAYANAN DATA ONLIN MENGGUNAKAN METODE  
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI SUMATERA BARAT (BPS PROV SUMBAR)**

Agung Gemilang<sup>1</sup>, Zuhendra<sup>2</sup>, Yeka Hendriyani<sup>2</sup>  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang  
Email: agung21.gemilang@gmail.com

**Abstract**

*System Information as a support facility within an institution that is intended to simplify the task of the user, so as to achieve time, cost, and resource saving in decision making. User satisfaction of System information is one factor or measure of success for any development and implementation of System Information in agency or company. A good Service quality image can be viewed from the point of view or perception user of the System Information which is the overall assessment of the superiority of a service. This research will analyze the influence of tangibles, reliability, responsiveness, communication, understanding the costumers, and Access to the user satisfaction with system information. Object of this study is the user data in the publication services of the Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat that uses information systems in search of required data. The results of this study indicate that simultaneously and partially there is a significant influence between variable  $x$  with user satisfaction ( $Y$ ). While the results of the analysis of the level of achievement of respondents to each variable, variable  $X_5$  (Access) become a variable that is very influential on the level of user satisfaction, is 92.5% is categorized as a strong variable.*

*Keywords: Service Quality, gap , System Information*

## A. PENDAHULUAN

**M**enurut undang-undang tentang publikasi dan keterbukaan data yang tertera dalam UU No.14 Tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik. Dengan adanya undang-undang yang mengatur Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat tentang keterbukaan semua data yang dikumpulkan dan kemudian diterbitkan oleh BPS Provinsi Sumatera Barat, banyaknya masyarakat yang mencari data ke BPS Provinsi Sumatera Barat terutama mahasiswa, menuntut pihak BPS Provinsi Sumatera Barat mampu merealisasikan peraturan UU yang sudah ditetapkan.

Salah satu cara agar BPS Provinsi Sumatera Barat mampu merealisasikan peraturan UU tentang keterbukaan dan memberikan kemudahan terhadap pengguna data, yang sebelumnya mencari data menggunakan operasi secara manual, mewujudkan kepada operasi online, dengan sebuah system informasi yang mampu menampung seluruh data yang di kumpulkan oleh BPS Provinsi Sumatera Barat, yang kemudian diberi nama oleh pihak BPS dengan Sistem Informasi Layanan Publikasi Data Online, yang serentak di terapkan di BPS seluruh Indonesia, dan Sumatera Barat mulai mengoperasikan sistem informasi tersebut pada tanggal 22 Maret 2012 (sesuai yang tertera pada

<sup>1</sup>Prodi Pendidikan Teknik Informatika FT-UNP

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Teknik Elektronika FT-UNP

profil BPS di website, dengan alamat [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)).

Sistem Informasi publikasi layanan data online dirancang untuk mampu memudahkan setiap pencari data, yang disebut dengan pengguna data BPS, karena BPS menerbitkan berbagai macam data, seperti sensus ekonomi, pertanian, penduduk, Sampai dengan tentang catatan inflasi yang terjadi di Sumatera Barat, Indonesia khususnya.

Berikut adalah data yang dihimpun terhadap pengunjung BPS Provinsi Sumatera Barat dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Rincian pengunjung BPS Provinsi Sumatera Barat 2015-2016**

No	Pengunjung	2015			2016		
		Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
1	Mahasiswa	1267	576	1843	993	1520	2513
2	Umum	291	105	396	319	287	606
3	Karyawan/Pe gawai	387	414	801	219	525	744
<b>Total seluruhnya/Tahun</b>				<b>3040</b>			<b>3863</b>

*Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat*

Berdasarkan data pengunjung diatas, terlihat pengunjung yang mencari data ke BPS Provinsi Sumatera Barat terbilang banyak, maka perlu adanya peninjauan atau analisis terhadap kepuasan pengguna data terhadap system informasi publikasi data yang disajikan secara online kepada pengguna data, menggunakan metode penelitian (*servqual*) *Service Quality* dengan menggunakan 6 variabel penelitian yang berkaitan dengan metode *servqual*, meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Communication*, *Understanding The Customers*, dan *Access*.

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai system informasi yang telah diterapkan di BPS Provinsi Sumatera Barat, serta mengetahui hubungan antara variable X sistem informasi berdasarkan metode *Servqual* terhadap variable Y system informasi yang dilakukan secara parsial dan simultan, dan untuk

mengetahui seberapa besar pengaruh system informasi publikasi layanan data dilihat dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Communication*, *Understanding the Customers*, dan *Access* serta kepuasan pengguna system informasi sebagai bagian dari metode *servqual* terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi BPS Provinsi Sumatera Barat.

Permasalahan yang terjadi di BPS Provinsi Sumatera Barat berkaitan dengan penerapan undang-undang tentang keterbukaan terhadap public adalah, perananan pengunjung layanan publikasi di BPS masih dilakukan secara manual, dan masih banyak yang dilayani dari pihak pengolah data, sehingga membuat pengguna data atau pengunjung masih melakukan pencarian data dengan system manual dan akan memakan waktu yang sangat lama.

Penerapan proses pencarian data secara online, yang diwajibkan kepada seluruh pengguna data di BPS melalui system informasi tersebut, membuat pengguna masih belum terbiasa dengan system yang menerapkan kepada system online. Mengingat banyaknya content yang disediakan oleh system informasi, serta pengguna data atau pengunjung yang terlibat di dalamnya juga sangat banyak, sekiranya perlu dilakukan penilaian yang mengukur sejauh mana interaksi yang terjadi antara pengguna data terhadap penyedia layanan.

Dalam menentukan ukuran sebuah kualitas layanan yang ada pada sebuah instansi terkait dengan system informasi yang disediakan, kebanyakan yang dijadikan sebagai ukuran atau acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*service quality*). *Service quality* dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama, yaitu layanan yang dipersepsikan dan layanan yang diharapkan, semuanya akan dibandingkan dalam kuesioner yang akan disebarkan kepada seluruh populasi pada BPS Provinsi Sumatera Barat.

Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang paling tinggi. (Arasli dkk,

2005). Sedangkan menurut (Haendarti, 2008) mengemukakan bahwa, metode *Servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Terdapat beberapa langkah untuk melaksanakan pengukuran kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode *Servqual*, yaitu, langkah pertama dengan menentukan terlebih dahulu variabel dan dimensi yang akan diukur setelah itu langkah kedua adalah membuat dan meyebar kuesioner, setelah membuat dan meyebar data dari hasil kuesioner diolah, dan yang terakhir adalah menganalisis data hasil pengolahan kuesioner tersebut.

Pelayanan (*Service*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Kotler dan Keller (2009:42). Menurut Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang seringkali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pengunjung (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pengunjung (sering disebut sebagai *front office* atau *frontstage*).

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut jasa. Penilaian kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan atau pengguna data untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Ukuran kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran ataupun sistem informasi adalah model *Servqual (Service Quality)*. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

Setelah dilakukan penelitian berdasarkan metode yang sudah dijelaskan, mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang disediakan dalam sebuah instansi, misalnya dalam BPS Provinsi Sumatera Barat memberikan penilaian yang sesuai dengan hasil dari penelitian sesuai dengan metode yang digunakan (Tjiptono:2012:12).

Konsep yang dijelaskan berdasarkan pendapat A, Paransuraman (1990:174) bahwa mengembangkan alat ukur untuk mengukur kualitas pelayanan yang disebut sebagai *servqual*. Pada tool *servqual*, 7 dimensi yang terakhir digolongkan ke dalam 2 dimensi yang lebih luas, yaitu *assurance* dan *empathy*. Walaupun demikian dalam penelitian ini saya mencoba untuk menjadikan dimensi *Understanding the customer*, *Communication*, dan *Access* menjadi penilaian kualitas layanan pada Sistem Informasi BPS Provinsi Sumatera Barat, karena dengan memisahkan mereka keluar dari *assurance* dan *empathy*, membuat dimensi tersebut menjadi lebih kuat terhadap penilaian suatu sistem informasi dengan indikator penilaian yang lebih khusus.

Berdasarkan paparan mengenai Variabel X yang akan digunakan dalam penelitian ini, diharapkan mampu mengukur secara maksimal terhadap analisis tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi, dimana dalam melakukan penelitian ini, digunakan 6 variabel yang sudah dijelaskan secara rinci, teori dan juga faktor yang sangat mendukung untuk menggunakan variabel yang bersangkutan dalam pengujian tingkat kepuasan suatu sistem informasi.

Proses kerangka berfikir ini, setiap variabel akan dilakukan uji coba dengan penilaian Hipotesis terhadap masing-masing variabel yang ada, apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak, semuanya sudah ditentukan dalam sebuah hipotesa.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini tergolong dalam penelitian deskriptif. Sebagaimana yang

dikatakan menurut Suharsimi (2010:234) penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan apa adanya suatu variabel, gejala atau keadaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung pengguna layanan publikasi data online di BPS Provinsi Sumatera Barat. Dari seluruh populasi yang digunakan dari total keseluruhan pengunjung yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa akan dilihat kepada masing-masing golongan terhadap pengguna data. Teknik yang digunakan adalah *Proporsional Stratified Random Sampling* yakni pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berkelompok secara proporsional, total sampel adalah sebanyak 97 responden yang terdiri dari 59 pengunjung Mahasiswa, 13 pengunjung Umum, dan 25 pengunjung Karyawan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner berupa pertanyaan terbuka terhadap responden penelitian. Angket yang digunakan mengacu pada model skala *likert*. Untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas instrument, dilakukan uji coba terhadap 30 responden diluar sampel yang ditentukan. kuesioner diberikan berdasarkan indikator dan kisi-kisi yang sudah dipaparkan sebelumnya, bahwa nanti akan dikembangkan kedalam sebuah pertanyaan, yang kita sebut dengan item, pada penelitian ini item yang digunakan sebanyak 45 item untuk uji validitas, dan 34 item sebagai acuan terhadap seluruh responden.

Uji validitas dilakukan dengan rumus *product moment*, dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan skor total variabel. Dengan rumus Riduwan (2010:71) sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Riduwan (2010:71)

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan metode alpha. Untuk mengetahui reliabilitas angket, dilakukan dengan cara

membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel} = 0,361$  dengan ketentuan, bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut reliabel dan begitu juga sebaliknya.

Uji validitas pada item instrument menunjukkan bahwa terdapat sebelas item yang tidak valid, sehingga pernyataan tersebut dianggap gugur dan tidak diikutsertakan dalam kuesioner penelitian. Perhitungan reliabilitas instrument didapatkan nilai  $r_{11}$  semua  $>$  dari 0,361 berkisar 0,439 sampai 0,883. Tingkat reliabel kuesioner yang didapat juga berkisar antara tinggi, cukup tinggi dan sangat tinggi, dilihat dari kriteria penafsiran korelasi nilai  $r$ .

Sebelum data yang diperoleh dari responden diolah, maka harus dipastikan terlebih dahulu bahwa data tersebut berdistribusi normal. Uji normalitas dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh, dengan ketentuan, jika nilai  $sig > 0,05$  maka data berdistribusi normal begitu sebaliknya.

Pada uji normalitas variabel *tangibles* ( $X_1$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,492, berdasarkan ketentuan 0,492  $>$  0,05. Sehingga data pada variabel  $X_1$  berdistribusi normal.

Untuk variabel *Reliability* ( $X_2$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,330, berdasarkan ketentuan 0,330  $>$  0,05. Sehingga data pada variabel  $X_2$  berdistribusi normal.

Untuk variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,141, berdasarkan ketentuan 0,141  $>$  0,05. Sehingga data pada variabel  $X_3$  berdistribusi normal.

Untuk variabel *Communication* ( $X_4$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,077, berdasarkan ketentuan 0,077  $>$  0,05. Sehingga data pada variabel  $X_4$  berdistribusi normal.

Untuk variabel *Understanding the costumers* ( $X_5$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,332, berdasarkan ketentuan 0,332  $>$  0,05. Sehingga data pada variabel  $X_5$  berdistribusi normal.

Untuk variabel *Access* ( $X_6$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,328, berdasarkan ketentuan 0,328  $>$  0,05. Sehingga data pada variabel  $X_6$  berdistribusi normal.

Untuk variabel *Kepuasan Pengguna* ( $Y$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,067,

berdasarkan ketentuan  $0,067 > 0,05$ . Sehingga data pada variabel Y berdistribusi normal.

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan pengujian prasyarat analisis, Regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis.

Dalam analisis deskriptif akan dicari interval kelas pada setiap variabel, dan juga menentukan tingkat pencapaian responden pada masing-masing variabel, rumus yang digunakan adalah Riduwan (2006:148) :

$$\text{Tingkat Pencapaian} = \frac{\text{Skor Rata-rata}}{\text{Skor Ideal Maksimum}} \times 100\%$$

Sumber: Riduwan (2006:148)

Setelah diperoleh hasil dengan menggunakan rumus tersebut, maka ditentukan tingkat pencapaian responden, yang terdiri dari kuat, sangat kuat sampai titik lemah.

Selanjutnya dilakukan uji prasyarat analisis, pada pengujian ini dilakukan uji normalitas untuk melihat apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, berdasarkan kepada ketentuan pengambilan keputusan uji normalitas, uji homogenitas, dilakukan untuk melihat apakah data antara variabel berdistribusi normal atau tidak, multikolinearitas, dilakukan melihat kondisi seluruh variabel, apakah mempunyai hubungan yang multi terhadap kepuasan pengguna (Y) dan linearitas, melihat variabel X terhadap Variabel Y apakah memiliki hubungan yang linear.

Selanjutnya regresi linear berganda, analisis ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Uji regresi ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh instrument *servqual* terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi sistem informasi di BPS Provinsi Sumatera Barat.

Terakhir dilakukan uji hipotesis, bertujuan melihat antara variabel X dan Y mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak, berdasarkan ketentuan dalam pengujian hipotesis. Pada pengujian hipotesis ini dilakukan uji F dan uji T.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>a1</sub>: Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *tangibles* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

H<sub>a2</sub>: Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *reliability* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

H<sub>a3</sub>: Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *responsiveness* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

H<sub>a4</sub>: Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Communication* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

H<sub>a5</sub>: Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Understanding the Costumer* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

H<sub>a6</sub>: Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Access* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan bagian yang membahas dan memaparkan data yang dilakukan terhadap pengguna sistem informasi layanan publikasi data online di BPS Provinsi Sumatera Barat tentang tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan pembahasan pada metode penelitian, bahwa dalam pengolahan dalam pembahasan akan mengacu kepada uji yang sudah ditentukan. Uji Normalitas dilakukan untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak,

berikut hasil pengolahan data untuk uji normalitas menggunakan spss 24.

Hasil pengolahan data uji normalitas tersebut, dapat dilihat bahwa skor signifikansi probabilitas untuk variabel  $X_1$  sebesar 0,492,  $X_2$  sebesar 0,330,  $X_3$  sebesar 0,141,  $X_4$  sebesar 0,077,  $X_5$  sebesar 0,332,  $X_6$  0,328 dan Variabel Y sebesar 0,67. Karena hasil olahan data uji normalitas signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05 yang sudah ditetapkan dalam rumus, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh pada variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Communication*, *Understanding the Costumers*, *Access* dan *Kepuasan Pengguna (Servqual)* berdistribusi Normal.

Selanjutnya dilakukan uji homogenitas kepada seluruh variable. Dari hasil pengolahan data didapatkan skor signifikansi pada variabel *Tangibles* sebesar 0,582, *Reliability* sebesar 0,861, *Responsiveness* sebesar 0,012, *Communication* sebesar 0,600, *Understanding the costumers* sebesar 0,036, *Access* sebesar 0,440. Jadi signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa varian populasi data homogen.

Selanjutnya dilakukan uji linearitas terhadap seluruh variable. Melihat hasil dari uji linearitas variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$  terhadap kepuasan pengguna, maka didapatkan hasil signifikansi *Tangibles* 0,683, *Reliability* 0,211, *Responsiveness* 0,243, *Communication* 0,976, *Understanding The Costumers* 0,677, dan *Access* 0,443. Berdasarkan acuan pada skor signifikansi, jika skor > dari 0,05 maka dia dikategorikan sebagai linearitas. Hasil pengolahan untuk variabel bebas > dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara Variabel bebas dengan kepuasan pengguna (Y).

Penelitian ini berlanjut kepada pencarian terhadap tingkat pencapaian responden dengan masing-masing variable, yang mana akan menjadi acuan dalam menjadikan sebuah hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan layanan system informasi di BPS Provinsi Sumatera Barat.

Tingkat pencapaian responden pada variable *Tangibles*, dihitung berdasarkan rumus

Riduwan (2006:148), maka didapatkan hasil dalam pencarian kategori dalam variable *Tangibles*. Jadi, rata rata tingkat pencapaian skor Variabel *Tangibles* adalah sebesar 89,75% dan berdasarkan pengkategorian nilai pencapaian responden pada bab sebelumnya, skor yang berkisar antara 80%-89% digolongkan kepada kategori Kuat. Maka skor pencapaian variabel *Tangibles* tersebut masuk dalam kategori kuat.

Tingkat pencapaian responden pada variable *Reliability*, dihitung berdasarkan rumus yang sama dengan sebelumnya, maka didapatkan hasil dalam pencarian kategori dalam variable *Reliability*. Jadi, rata rata tingkat pencapaian skor Variabel *Reliability* adalah sebesar 90,15% dan berdasarkan pengkategorian nilai pencapaian responden pada bab sebelumnya, skor yang berkisar antara 90%-100% digolongkan kepada kategori Sangat Kuat. Maka skor pencapaian variabel *Reliability* tersebut masuk dalam kategori Sangat kuat.

Tingkat pencapaian responden pada variable *Responsiveness*, dihitung berdasarkan rumus yang sama dengan sebelumnya, maka didapatkan hasil dalam pencarian kategori dalam variable *Responsiveness*. Jadi, rata rata tingkat pencapaian skor Variabel *Responsiveness* adalah sebesar 91% dan berdasarkan pengkategorian nilai pencapaian responden pada bab sebelumnya, skor yang berkisar antara 90%-100% digolongkan kepada kategori Sangat Kuat. Maka skor pencapaian variabel *Responsiveness* tersebut masuk dalam kategori Sangat kuat.

Tingkat pencapaian responden pada variable *Communication*, dihitung berdasarkan rumus yang sama dengan sebelumnya, maka didapatkan hasil dalam pencarian kategori dalam variable *Communication*. Jadi, rata rata tingkat pencapaian skor Variabel *Communications* adalah sebesar 91,41% dan berdasarkan pengkategorian nilai pencapaian responden pada bab sebelumnya, skor yang berkisar antara 90%-100% digolongkan kepada kategori Sangat Kuat. Maka skor pencapaian

variabel *Communications* tersebut masuk dalam kategori Sangat kuat.

Tingkat pencapaian responden pada variable *Understanding the costumers*, dihitung berdasarkan rumus yang sama dengan sebelumnya, maka didapatkan hasil dalam pencarian kategori dalam variable *Understanding the costumers*. Jadi, rata rata tingkat pencapaian skor Variabel *Understanding The Costumers* adalah sebesar 71,13% dan berdasarkan pengkategorian nilai pencapaian responden pada bab sebelumnya, skor yang berkisar antara 70%-79% digolongkan kepada kategori Cukup Kuat. Maka skor pencapaian variabel *Understanding The Costumers* tersebut masuk dalam kategori Cukup kuat.

Tingkat pencapaian responden pada variable *Access*, dihitung berdasarkan rumus yang sama dengan sebelumnya, maka didapatkan hasil dalam pencarian kategori dalam variable *Access*. Jadi, rata rata tingkat pencapaian skor Variabel *Access* adalah sebesar 92,5% dan berdasarkan pengkategorian nilai pencapaian responden pada bab sebelumnya, skor yang berkisar antara 90%-100% digolongkan kepada kategori Sangat Kuat. Maka skor pencapaian variabel *Access* tersebut masuk dalam kategori Sangat kuat.

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan Uji F dan Uji T, berdasarkan hipotesis yang sudah ditentukan ada  $H_0$  dan  $H_a$  yang akan diuji, apakah terdapat atau tidak secara signifikan antara variabel X dengan variabel y, berdasarkan ketentuan pengujian kepada jika nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berdasarkan pengambilan keputusan dari hipotesis yang sudah dibuat.

Mengacu kepada pengujian hipotesis berdasarkan Uji F, Berdasarkan Uji F pada tabel diatas diperoleh nilai  $F = 2,110$  dengan signifikan 0,000. Sehingga dapat dikatakan signifikan  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_{01,2,3,4,5}$ , dan 6 ditolak dan untuk  $H_{a1,2,3,4,5}$ , dan 6 diterima, artinya Variabel *Tangibles*, *Reliabilility*, *Responsivenness*, *Communication*, *Understanding The Costumers*, dan *Access* secara bersama-sama berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Uji signifikansi parameter individual (Uji T) dilakukan untuk pengujian Hipotesis variabel pertama sampai dengan hipotesis variabel keenam. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 dari 2 sisi, serta membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Untuk mencari  $t_{tabel}$  adalah dengan rumus  $t_{tabel} = (\text{tingkat kepercayaan dibagi } 2 ; \text{jumlah responden} - \text{jumlah variabel} - 1)$ , maka 95% (dalam  $\alpha = 0,05$ ) / 2 ;  $97 - 6 - 1 = (0,025 ; 90 = \text{angka } 0,025 ; 90$ , setelah itu di cari pada distribusi nilai  $t_{tabel}$  maka ditemukan nilainya sebesar 1,990.

Hipotesis 1 menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable tangibles terhadap variable kepuasan pengguna sistem informasi, Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,995 > 1,990$ ) dan signifikansi 0,328, sehingga dapat dikatakan  $< 0,05$  ( $-0,018 < 0,05$ ), maka  $H_{01}$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *tangibles* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Caecilia Sri Haryanti (2012:65) yang mengungkapkan bahwa affektif (perasaan) tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan Bukti terukur secara langsung pada sebuah sistem informasi.

Hipotesis 2 menyatakan pengaruh yang signifikan antara variable X dengan Variabel Y, Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,019 > 1,990$ ) dan signifikansi 0,328, sehingga dapat dikatakan  $< 0,05$  ( $0,004 < 0,05$ ), maka  $H_{02}$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Reliabilility* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini konsisten penelitian sebelumnya yang dilakukan Venkatesh et al., (2003) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan langsung dan signifikan antara kehandalan dan penggunaan system informasi.

Hipotesis 3 menyatakan pengaruh yang signifikan antara variable X dengan Variabel Y, Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,386$

> 1,990) dan signifikansi 0,700, sehingga dapat dikatakan < 0,05 (-0,40 < 0,05), maka  $H_{03}$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Li dan Jiao (2008) dalam Alsheri et al (2012:2).

Hipotesis 4 menyatakan pengaruh yang signifikan antara variable X dengan Variabel Y, Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,992 > 1,990) dan signifikansi 0,895, sehingga dapat dikatakan < 0,05 (-0,95 < 0,05), maka  $H_{04}$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Communication* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Thompson et al.,(1991); Venkatesh dan Davis (2000) dan Venkatesh et al.,(2003).

Hipotesis 5 menyatakan pengaruh yang signifikan antara variable X dengan Variabel Y, Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,052 > 1,990) dan signifikansi 0,958, sehingga dapat dikatakan < 0,05 (0,003 < 0,05), maka  $H_{05}$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Understanding the costumers* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Marlindawati (2013).

Hipotesis 6 menyatakan pengaruh yang signifikan antara variable X dengan Variabel Y, Hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,460 > 1,990) dan signifikansi 0,016, sehingga dapat dikatakan < 0,05 (0,04 < 0,05), maka  $H_{06}$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang tersignifikan antara variabel *Access* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmi Qadri (1998) dalam Haryati yang menemukan hubungan positif dan signifikan antara sebuah system informasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, semua hipotesis terhadap  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kesimpulan semua variabel terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan Variabel kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka diperoleh hasil, bahwa variabel *Tangibles, reliability, responsiveness, communication, understanding the costumers, dan Access*, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terhadap seluruh variabel, yang dilakukan secara parsial dan simultan, terbukti keseluruhan variabel berpengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna. Berarti, secara statistik bahwa ada hubungan yang positif antara *Tangibles, reliability, resvonsiveness, communication, understanding the costumers, dan Access* secara bersama dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi layanan publikasi data online Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. Sesuai data populasi (N=97), bila *Tangibles, reliability, resvonsiveness, communication, understanding the costumers, dan Access* secara bersama-sama memiliki korelasi semakin tinggi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi, dengan makna hubungan tersebut dikatakan searah. Selain itu berdasarkan tingkat korelasi menurut Riduwan (2012:98) tingkat korelasi (hubungan) tersebut adalah masuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam interval 0,800-1,00.

Hasil dari pencapaian dari masing-masing responden terhadap seluruh variabel metode *servqual* menunjukkan data bahwa seluruh tingkat pencapaian responden dibidang kuat dan artinya, data tersebut bias dijadikan sebagai acuan dalam penentuan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi layanan publikasi, karena data tersebut mengkaji dari seluruh variabel dari masing-masing responden. Untuk tingkat pencapaian kepuasan pengguna terhadap variabel *Tangibles* (X1) adalah 89,75%, berdasarkan

kategori pencapaian, jika skor berkisar antara 80%-89% maka variabel X1 masuk kategori kuat, selanjutnya Variabel *Reliability* (X2) adalah 90,15%, berkisar antara 90%-100%, maka variabel X2 termasuk pada kategori Sangat kuat, untuk variabel *Responsiveness* (X3) adalah 91,00%, berkisar antara 90%-100% digolongkan kepada kategori sangat kuat, variabel *Communication* (X4) adalah 91,41%, berkisar antara 90%-100% maka dikategorikan kepada sangat kuat, variabel *Understanding the Costumers* (X5) adalah 73,13% berkisar antara 70%-79% digolongkan kepada kategori cukup kuat, terakhir adalah variabel *Access* sebesar 92,50% berkisar antara 90%-100% di kategorikan kepada sangat kuat. Selanjutnya pada penentuan masing-masing variabel, juga diukur tingkat pencapaian responden terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna, yakni sebesar 89,66%, berkisar antara 80%-90% dikategorikan kepada variabel kuat.

Berdasarkan hasil uji probabilitas diperoleh nilai Sig. F *Change* sebesar 0,000, sehingga dapat disimpulkan *Tangibles, reliability, responsiveness, communication, understanding the costumers, dan Access* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi layanan publikasi data online Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

Terbuktinya hipotesis dalam pengujian secara simultan (uji F) dapat memberikan informasi bahwa *Tangibles, reliability, responsiveness, communication, understanding the costumers, dan Access* dari sistem informasi secara bersama-sama harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik *Tangibles, reliability, responsiveness, communication, understanding the costumers, dan Access* yang dimiliki oleh sistem informasi layanan publikasi data online Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan sistem informasi layanan publikasi data online Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini sesuai dengan hasil dalam penelitian, diharapkan mampu memberikan

penilaian terhadap sebuah instansi, dengan adanya hal ini dilihat apa yang harus ditingkatkan dalam sebuah system informasi.

#### D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil sebuah kesimpulan sebagai berikut :

Hasil pengolahan data terhadap tingkat pencapaian hasil kepuasan pengguna layanan sistem informasi berdasarkan tingkat pencapaian responden, yang diuji kepada seluruh variabel, didapatkan hasil untuk masing-masing variabel adalah *Tangibles* (X1) 89,75%, *Reliability* (X2) 90,15%, *Responsiveness* (X3) 91,00%, *Communication* (X4) 91,41%, *Understanding the Costumers* (X5) 73,13%, dan untuk variabel *Access* 92,50% sebagai variabel tertinggi dalam tingkat pencapaian kepuasan responden terhadap sistem informasi, sedangkan variabel *Understanding the Costumers* memiliki tingkat pencapaian responden terendah.

Dari hasil pengolahan data pada pengujian hipotesis pada seluruh variabel dengan kepuasan pengguna, hasil pengujian menunjukkan bersama-sama pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y, berarti ini menunjukkan bahwa variabel X dan Y memiliki hubungan yang sangat berpengaruh dalam kepuasan pengguna, yakni penentuan hipotesis.

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap semua variabel, menunjukkan bahwa seluruh variabel X sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, dibuktikan dengan uji secara parsial (T) dan simultan (F) pada hipotesis, hasil uji simultan dengan nilai  $F = 2,110$  dan signifikan 0,000, sehingga dikatakan  $0,000 < 0,05$ , untuk uji secara parsial dari hasil uji data menunjukkan semua  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  ( 1,990), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan kepuasan pengguna (Y).

Bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini disarankan untuk mempertimbangkan beberapa hal, salah

satunya adalah menambahkan variabel yang lain dalam penelitian sesuai model asli *Servqual*, yang dapat menjelaskan lebih lanjut mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi.

**Catatan :** Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan pembimbing I Drs. Zuhendra, M.Kom. dan Pembimbing II Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Arasli dkk, 2005. Metode *Servqual* dalam Pengujian Validitas, Bandung: Alfabeta.
- Alshehri, Mohammed, et al., 2012, “*The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM*”, Australasian Conference on Information System, Desember, pp.1-9.
- A, Paransuraman, 1990. *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, Edisi Bahasa Indonesia.
- Caecilia Sri Haryanti, 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Personal Computer, Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang hal 64-85.
- Haendarti, F. A. 2008. Pengaruh Sistem Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unpad. Jurnal.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality & Satisfication*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler & Keller, 2009. Tindakan Penggunaan Metode *Servqual*. <http://journal.methodeservqual/index.php/article/viewfile/4008/3667> (di akses tanggal 7 Juni 2017).
- Li, and Jio, 2008, “Website Quality on Adoption of E-Government Service: Australasian Conference on Information System, Desember, pp.
- Marlindawati, 2013. Jurnal Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Service Quality (*Servqual*) Method. <http://Journal.uui.ac.id/index.php/snati/article/viewfile/3008/2722> (di akses tanggal 16 Januari 2017).
- Rahmi Qadri, 1998, *Service, Quality & Satisfication*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Riduwan. (2010). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta Rosdakarya
- Riduwan (2012), *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Riduwan dan Sunarto. (2006). *Pengantar Statistik: untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thompson, R.L, Higgins, CA and Howell, JM. 1991. Personal Computing : Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, pp.125-143. (Online), (<http://www.jstor.org/stable/249443>, diakses 12 Juni 2017).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., dan Davis, F. D. 2003. User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 27(3). hal. 425-478.

