

# Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian Menggunakan Metode Webqual 4.0

Riska Wahyuni Ainun Rohma<sup>1</sup>, I Kadek Dwi Nuryana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Teknik Informatika/Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[riska.17051214016@mhs.unesa.ac.id](mailto:riska.17051214016@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>[dwinuryana@unesa.ac.id](mailto:dwinuryana@unesa.ac.id)

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

**Abstrak**— Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) merupakan website yang digunakan oleh Distrik Navigasi Kelas I Surabaya dalam menyimpan seluruh data pegawainya. Penelitian ini menggunakan metode webqual karena metode ini termasuk salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu website yang menggunakan dimensi *Usability (U)*, *Information Quality (IQ)*, dan *Interactin Services Quality (IS)* yang dapat menjawab kebutuhan pengguna dalam layanan website. Penelitian ini dilakukan di Distrik Navigasi Kelas I Surabaya. Populasi dan sampel digunakan untuk memperoleh fakta dan masalah dari sudut pandang pengguna akhir Sistem Informasi Kepegawaian (SIK). Adapun metoda dalam penelitian ini menggunakan metoda survey berbasis kuesioner dan sampel didapatkan menggunakan rumus slovin yang menghasilkan sebanyak 147 responden dari seluruh *end user* Sistem Informasi Kepegawaian (SIK). Hasil penelitian ini yang signifikan adalah dimensi *Interaction Services* terhadap *Website Service Quality*, hal tersebut berarti perlu adanya perhatian terhadap interaksi layanan pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIK). Oleh karena itu pada penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) supaya kedepannya website dapat berkembang lebih baik. Berdasarkan aspek *interaction services*, hal tersebut dapat memberi masukan kepada pengembang website supaya meningkatkan kualitas interaksi salah satunya pelayanan terhadap keluhan seputar website dapat ditingkatkan.

**Kata Kunci**— Webqual, Sistem Informasi Kepegawaian, Evaluasi, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna.

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tata usaha selalu menyimpan data-data untuk dijadikan sebuah arsip yang sangat penting. Data yang telah terkumpul tersebut disimpan dan diolah menjadi informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan dalam mengambil keputusan yang tepat untuk pegawainya. Pengertian dari tata usaha menurut [8] merupakan suatu bagian pada organisasi sebagai penyelenggaraan kegiatan administrasi dalam hal tulis menulis termasuk keuangan dan sebagainya yang memiliki tugas menghimpun, mencatat, hingga menyimpan dokumen-dokumen yang penting bagi perusahaan.

Penyimpanan dokumen dapat dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang saat ini. Hadirnya sebuah teknologi sangat bermanfaat dalam membantu suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Adanya sarana pendukung yaitu teknologi informasi dapat membantu

operator melakukan pekerjaan dan merasa terpuaskan karena dimudahkan pada saat melakukan pekerjaannya [3].

Sistem Informasi Kepegawaian merupakan suatu perangkat lunak (*website*) yang digunakan oleh Distrik Navigasi Kelas I Surabaya dalam menyimpan data-data seluruh pegawainya. Peraturan menteri perhubungan [10] menyebutkan hadirnya sistem informasi kepegawaian untuk memperlancar tersedianya informasi serta data yang lengkap dan akurat sebagai bahan pedoman pola karir PNS di lingkungan Kementerian Perhubungan. Perlu adanya perhatian untuk Sistem Informasi Kepegawaian terkait kualitas layanannya supaya penyediaan informasi dan data yang lengkap akurat tetap berjalan dengan lancar. Saat ini belum ada evaluasi yang dilakukan dari sisi pengguna terhadap Sistem Informasi Kepegawaian. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan evaluasi menurut sisi pengguna untuk mengetahui kualitas layanan dari kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) dengan metode webqual 4.0.

Penelitiannya membahas tentang kualitas layanan website alumni Universitas Amikom Yogyakarta menghasilkan pengaruh kualitas informasi terhadap kualitas layanan *website*, namun tidak hanya kualitas informasi saja yang dihadirkan untuk melihat kepuasan pengguna dalam mengoperasikan website [18]. Ada dimensi lain yang juga memiliki pengaruh antara lain kegunaan dan kualitas interaksi layanan. Ketiga dimensi yaitu kualitas kegunaannya, kualitas informasinya, dan kualitas interaksi layanannya tersebut masuk ke metode webqual yang termasuk suatu metode yang memiliki fungsi dan fokus pada cara pandang pengguna saat melihat dan berinteraksi dengan website [6]. Perbedaan antara penelitian Yulandari dkk dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dengan menerapkan metode webqual untuk menilai kualitas layanan pada Sistem Informasi Kepegawaian Distrik Navigasi Kelas I Surabaya.

Referensi [7] melakukan analisis kepuasan pengguna dari layanan web LYKAN menurut sudut pandang pengguna dengan melihat dari kualitas layanan website yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner dengan sampel sebanyak 38 responden mahasiswa dan diukur menggunakan metode webqual dengan didukung menggunakan pengujian chi square kemudian menghasilkan ketiga dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, dan kualitas interaksi layanan yang nilainya memuaskan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada Pegawai Negeri Sipil pada Distrik Navigasi Kelas I Surabaya dan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin.

Dari fenomena layanan website bahwa dengan menggunakan metode webqual 4.0 memiliki tiga dimensi berpengaruh dalam pengukuran kualitas layanan *website* yang diambil dari sudut pandang pengguna akhir antara lain kualitas informasi, kegunaan dan kualitas layanan interaksi yang berpengaruh dalam kepercayaan pengguna dan kepuasan pengguna [17].

Oleh karena itu peneliti mengusulkan untuk melakukan penelitian menggunakan metode webqual karena menurut kutipan [18] merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang menggunakan ketiga dimensi yaitu *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction Quality* yang dapat menjawab kebutuhan pengguna dalam layanan *website*.

Metode webqual mengadopsi pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) yang bertujuan untuk mengetahui keadaan kualitas layanan *website* dan proses yang dilakukan menggunakan sudut pandang dari pengguna akhir yang terdapat 3 dimensi pengukuran serta 23 butir pertanyaan [2]. Webqual 4.0 mengidentifikasi 3 dimensi antara lain *Usability* yang meliputi tampilan serta memudahkan pengguna dalam menggunakan website, *Information Quality* yaitu kualitas informasinya yang disampaikan, dan *Service Interaction Quality* adalah interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna dalam menjelajahi website [6].

Analisa terhadap penelitian ini menggunakan SEM yang mengambil data sampel dengan menggunakan rumus slovin yang diawali dengan uji validitas, uji realibilitas dan *cronbach's alpha*.

Uraian diatas menunjukkan bahwa penulis ingin melakukan penelitian tentang "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian Menggunakan Metode Webqual 4.0" pada Distrik Navigasi Kelas I Surabaya yang harapannya dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi kepada pengelola website untuk mengembangkan Sistem Informasi Kepegawaian.

## B. Tujuan

Adapun tujuan pada penelitian ini, sebagai berikut:

### 1) Tujuan Umum

Mengevaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) dari sudut pandang pengguna (*end user*) dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

### 2) Tujuan Khusus

Mengidentifikasi *usability*, *information quality*, *interactions service quality* pada *website service quality* dan menganalisis kualitas layanan *website* Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) menggunakan metode webqual 4.0 menurut sudut pandang pengguna (*end user*).

## C. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, antara lain :

### 1) Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini memiliki manfaat dalam menambah ilmu terkait penggunaan metode webqual 4.0 untuk mengukur kualitas layanan Sistem

Informasi Kepegawaian (SIK) dari sudut pandang pengguna akhir dalam organisasi.

### 2) Manfaat Praktis

Bagi Organisasi memiliki manfaat pada organisasi untuk dijadikan sebagai masukan terkait kepuasan pengguna dalam layanan *website* Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) menggunakan metode Webqual 4.0 dan dapat menjadi rekomendasi untuk *developer* atau pengembang dalam mengembangkan Sistem Informasi Kepegawaian (SIK). Bagi Masyarakat memiliki manfaat yang didapatkan untuk menambah wawasan dan mengetahui riset dan kegunaan metode Webqual 4.0. Bagi Peneliti Selanjutnya memiliki manfaat untuk menambah wawasan bagi peneliti untuk bisa dikembangkan lebih baik lagi dari penelitian sebelumnya.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

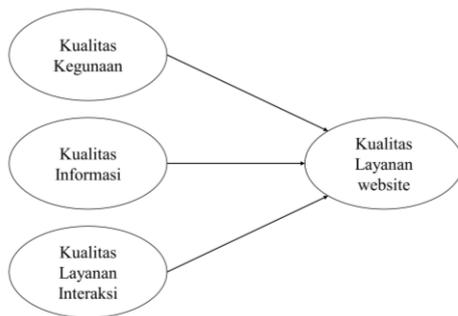
### A. Metode Penelitian

Adapun variabel penelitian pada metode penelitian ini diambil berdasarkan metode webqual 4.0, antara lain [18] :

- 1) Kualitas Kegunaan (U) adalah fokus terhadap kualitas rancangan *website* yang berkaitan dengan cara pandang pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website* seperti penampilan, navigasi, informasi yang disampaikan, dan kemudahan penggunaan pada *website*.
- 2) Kualitas Informasi (IQ) adalah kualitas yang ada pada *website* (*website content*) seperti kesesuaian informasi bagi pengguna yang meliputi tingkat akurasi, format dan informasi yang relevan.
- 3) Kualitas Layanan Interaksi (IS) adalah kualitas dalam pelayanan yang ada pada *website* seperti keamanan transaksi dan informasi, komunikasi pada pemilik atau pengelola *website*, dan personalisasi.
- 4) Kualitas Layanan Interaksi (WSQ) adalah kualitas layanan situs *website* yang disediakan oleh sistem di *website* tersebut..

Berdasarkan Gambar 1 hipotesis yang terdapat pada penelitian ini adalah:

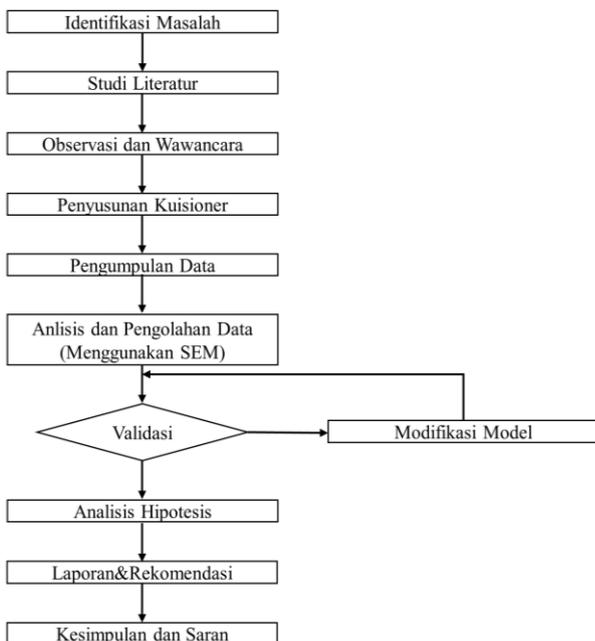
- H1 : Kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *website*  
H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *website*  
H3 : Kualitas layanan interaksi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *website*



Gbr 1. Konstruk

**B. Alur Penelitian**

Alur penelitian dapat dilihat dibawah ini pada gambar 2. Berdasarkan gambar tersebut tahapan-tahapan penelitian saat ini antara lain identifikasi masalah, studi literatur, observasi dan wawancara, penyusunan kuisioner berdasarkan pernyataan dari indikator dan variabel webqual, setelah itu pengumpulan data, lanjut pengolahan data dan analisis data menggunakan pengujian *Structural Equation Modelling* (SEM) serta pengukuran model berdasarkan dimensi pada webqual 4.0, selanjutnya melakukan validasi, modifikasi model, analisis hipotesis, terakhir membuat laporan dan rekomendasi kepada *developer* atau pengembang dalam membangun Sistem Informasi Kepegawaian, dan terakhir pembuatan kesimpulan dan saran.



Gbr 2. Alur penelitian

**C. Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini terdapat subjek yaitu *end user* yang dapat mengakses dan menggunakan Sistem Informasi

Kepegawaian (SIK) pada Distrik Navigasi Kelas I Surabaya. Populasi dan sampel digunakan untuk memperoleh fakta dan masalah dari sudut pandang pengguna pada SIK [13].

Populasi adalah sekelompok orang dengan ciri-ciri sama dan dapat menjadi sumber pengambilan sampel masalah pada penelitian [1]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini populasinya adalah seluruh *end user* SIK yang dapat memperoleh akses dan mengoperasikannya yang berada dilingkungan Distrik Navigasi Kelas I Surabaya.

Sedangkan sampel adalah bagian-bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan atau kelompok [1]. Untuk dapat mengetahui sampel penelitian ini, peneliti menggunakan pengukuran rumus slovin antara lain [11]:

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

Penjelasan :

n = Total Sample

N = Jumlah (Total Populasi)

E = Batas Toleransi Kesalahan (5%)

Adapun metoda penelitian ini adalah metode survey berbasis kuisioner. Penyusunan kuisioner digunakan untuk mengelola data yang dikumpulkan untuk mengetahui pendapat atau pandangan dari responden diukur menggunakan pengukuran skala likert. Pengukuran skala likert terdapat pada Tabel 1.

TABEL I  
SKALA LIKERT

| Pilihan Jawaban | Sangat Setuju Sekali | Sangat Setuju | Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
|-----------------|----------------------|---------------|--------|--------------|---------------------|
| Kode            | SSS                  | SS            | S      | TS           | STS                 |
| Score           | 5                    | 4             | 3      | 2            | 1                   |

**D. Variabel dan Indikator**

Untuk mengetahui suatu standart dimensi indikator pada webqual dapat dilihat pada tabel 2 [16] [18].

TABEL 2  
INSTRUMEN PENGUKURAN

| DIMENSI   | NO | INDIKATOR                                       |
|---|----|---|
| <b>USABILITY (kemudahan penggunaan)</b>         | 1. | Mudah untuk dipelajari dan dioperasikan         |
|   | 2. | Interaksi yang mudah dan jelas untuk dimengerti |
|   | 3. | Mudah digunakan                                 |
|   | 4. | Tampilan yang menarik                           |
|   | 5. | Mudah melakukan navigasi                        |
|   | 6. | Desain sesuai                                   |
|   | 7. | Informasi disajikan dalam format yang sesuai    |
| <b>INFORMATION QUALITY (Kualitas Informasi)</b> | 1. | Informasi akurat                                |
|   | 2. | Informasi dapat dipercaya                       |
|   | 3. | Informasi diberikan tepat waktu                 |
|   | 4. | Informasi yang relevan                          |
|   | 5. | Informasi mudah dimengerti                      |

| DIMENSI   | NO | INDIKATOR   |
|---|----|---|
|   | 6. | Informasi dengan tingkat detail yang lengkap dan terperinci |
|   | 7. | Informasi disajikan dengan format yang sesuai pernyataan    |
| <b>INTERACTION SERVICES (Interaksi Layanan)</b> | 1. | Reputasi yang baik  |
|   | 2. | Keamanan informasi data pribadi                             |
|   | 3. | Pelaksanaan layanan yang sesuai janji                       |
|   | 4. | Memudahkan untuk komunikasi perusahaan                      |
|   | 5. | Menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna       |
| <b>Website Service Quality</b>                  | 1. | Output dari suatu proses layanan                            |
|   | 2. | Informasi yang disajikan                                    |
|   | 3. | Proses pelayanan yang diberikan                             |

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mendapatkan hasil data mentah dari kuesioner yang disebar menggunakan google form untuk dianalisa menggunakan SEM. Pada saat menganalisa penelitian ini menggunakan bantuan *software* analisa, adapun contoh *software* yang dapat digunakan dalam membantu penelitian untuk menganalisa antara lain SPSS, Amos, SmartPLS, Lisrel. Proses penyebaran kuesioner dibutuhkan responden yang sesuai dengan hasil perhitungan sampel rumus slovin.

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

$$n = \frac{232}{1 + 232 \times 5\%^2}$$

$$n = \frac{232}{1 + 232 \times 0.05^2}$$

$$n = \frac{232}{1 + 232 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{232}{1 + 0.58} = \frac{232}{1.58} = 146.83$$

Hasil berdasarkan perhitungan rumus slovin diperoleh nilai 146.83 dan dibulatkan menjadi 147. Oleh karena itu, kuesioner disebarkan kepada responden sebanyak 147 responden.

Pembuatan kuisisioner menggunakan skala likert yang setiap responden dapat menjawab pernyataan yang diberikan dengan nilai 1-5. Penelitian ini menggunakan pernyataan berupa opini positif dan negatif dengan kategori 5 untuk sangat setuju sekali (SSS), kategori 4 untuk sangat setuju (SS), kategori 3 untuk setuju (S), kategori 2 untuk tidak setuju (TS), dan kategori 1 untuk sangat tidak setuju (STS) dan kategori sebaliknya untuk opini negatif.

Dalam memudahkan penamaan setiap variabel, peneliti membuat singkatan pada setiap variabelnya antara lain kualitas kegunaan (U), kualitas informasi (IQ), kualitas layanan interaksi (IS), kualitas layanan website (WSQ).

#### A. Analisis Deskriptif

Tahapan analisis deskriptif penelitian ini diperlukan untuk mendeskripsikan supaya data dapat dibaca dan dapat diketahui Tingkat Pencapaian Responden (TCR) menggunakan klasifikasi TCR yang terdapat pada Tabel 3 [9].

TABEL 3  
KLASIFIKASI TCR

| No | Persentasi Pencapaian (%) | Kategori    |
|----|---------------------------|-------------|
| 1  | 85-100                    | Sangat Baik |
| 2  | 66-84                     | Baik        |
| 3  | 51-65                     | Cukup       |
| 4  | 36-50                     | Kurang Baik |
| 5  | 0-35                      | Tidak Baik  |

Pada Tabel 4 dibawah ini menjelaskan hasil dari analisis deskriptif pada penelitian ini disetiap variabelnya.

TABEL 4  
HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

| Variabel                       | Mean | TCR    | Kategori |
|--------------------------------|------|--------|----------|
| <i>Usability</i>               | 3.68 | 73.51% | Baik     |
| <i>Information Quality</i>     | 3.67 | 73.45% | Baik     |
| <i>Interaction Services</i>    | 3.57 | 71.5%  | Baik     |
| <i>Website Service Quality</i> | 3.38 | 67.6%  | Baik     |

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui hasil dari Tingkat Pencapaian Responden > 65% yang menjelaskan bahwa semua variabel berkategori baik.

#### B. Uji Validitas

Pengujian pertama dipenelitian ini yaitu uji validitas yang menggunakan bantuan *software* SPSS yang tingkat signifikansinya 0.05 dengan jumlah *sample* responden 147 orang (N). Pengukuran uji valid atau tidak pada suatu indikator dapat diketahui berdasarkan nilai rhitung > rtabel [17]. Selanjutnya diketahui df = N-2 = 145, dengan demikian diperoleh nilai rtabel sebesar 0.1362. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa jika nilai rhitung < r tabel maka pernyataan tersebut akan dieliminasi dan tidak digunakan pada saat uji selanjutnya, sedangkan yang valid tetap digunakan dipengujian selanjutnya.

#### C. Uji Reliabilitas

Uji selanjutnya juga menggunakan uji reliabilitas yang memiliki batasan untuk mendapatkan hasil pernyataan penelitian yang reliabel. Batasan tersebut jika nilai *Cronbach alpha* > 0.6 maka hasil seluruh variabel yang didapat sudah reliabel. Penelitian ini mendapatkan nilai *Cronbach alpha* yaitu 0.768 yang artinya nilai > 0.6 dan dapat dikatakan reliabel.

#### D. Uji Normalitas

Pengujian Normalitas menggunakan perhitungan uji parametrik Kolmogorov-smirnov (one sampel K-S). Kelebihan uji ini dibandingkan dengan uji normalitas yang menggunakan grafik adalah ujinya sederhana dan tidak membuat beda persepsi diantara pengamat yang lain [4]. Sesuai dengan uji sebelumnya yaitu nilai dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi diatas 0.05. Pada penelitian ini nilai

signifikansinya 0.077 yang artinya diatas 0.05 maka berdistribusi normal.

E. Uji AVE

Pengujian model validitas konvergen pada penelitian ini seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5. Uji validitas konvergen menggunakan metode AVE (Average Variance Extracted) dapat dikatakan valid dengan acuan nilai AVE > 0.05 [17].

TABEL 5  
 HASIL UJI AVE

| Variabel                        | AVE   |
|---------------------------------|-------|
| Kualitas kegunaan (U)           | 0.514 |
| Kualitas informasi (IQ)         | 0.705 |
| Kualitas layanan interaksi (IS) | 0.706 |
| kualitas layanan website (WSQ)  | 0.655 |

Hasil nilai AVE pada penelitian ini sesuai dengan Tabel 5 yang menunjukkan hasil > 0.05 disetiap variabel sehingga semua hasilnya dapat dinyatakan valid.

F. Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Pengukuran uji reliabilitas menggunakan dua cara uji yaitu Composite Reliability dan Cronbach Alpha. Setiap variabel terdapat acuan nilai Composite Reliability adalah >0.7 dan Cronbach's Alpha yaitu >0.6 [18].

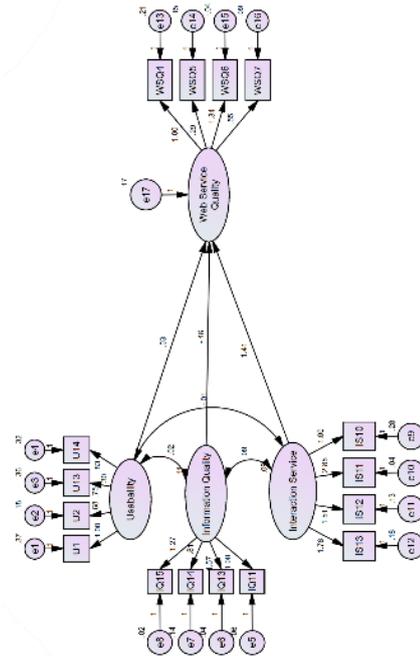
TABEL 5  
 UJI COMPOSITE RELIABILITY DAN CRONBACH ALPHA

| Variabel                        | Composite Reliability | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------|-----------------------|------------------|
| Kualitas kegunaan (U)           | 0.803                 | 0.724            |
| Kualitas informasi (IQ)         | 0.904                 | 0.883            |
| Kualitas layanan interaksi (IS) | 0.905                 | 0.860            |
| kualitas layanan website (WSQ)  | 0.883                 | 0.824            |

Hasil nilai Composite Reliability > 0.7 dan Cronbach's Alpha > 0.6 dengan detail yang dapat dilihat pada Tabel 5 sehingga dapat dikatakan telah memenuhi syarat dan dapat dinyatakan reliabel.

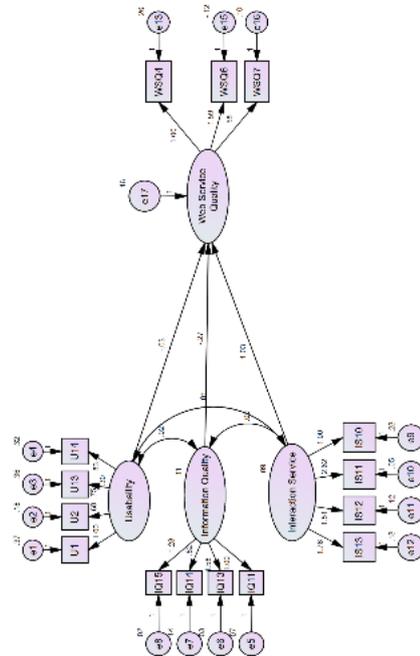
G. Goodness Of Fit

Uji kecocokan model Goodness Of Fit pada penelitian ini setelah memlalui uji sebelumnya menghasilkan model yang terdapat pada Gambar 4.



Gbr 4. Model Penelitian Pada Amos Awal

Pada model awal terdapat loading factor CFA yang tidak memenuhi kriteria > 0.30 [5]. Indikator WSQ5 yang memiliki nilai indikator 0.29 yang artinya nilai indikator WSQ5 yaitu 0.29 < 0.30 sehingga penghapusan indikator model perlu dilakukan dan dapat dilihat gambar model yang digunakan sesuai dengan gambar 5.



Gbr 5. Model Penelitian Pada Amos

Selanjutnya pada uji kecocokan model penelitian ini menggunakan indeks kecocokan model yang setelah itu dilakukan *calculating/run* dan mendapatkan nilai indeks seperti Tabel 6.

TABEL 6  
HASIL UJI KECOCOKAN MODEL

| No | Model Fitt Index | Cutt Off Value | Hasil  | Ket             |
|----|------------------|----------------|--------|-----------------|
| 1  | Chi Square       | ≤ 621.769      | 88.152 | Terpenuhi       |
| 2  | Probability      | ≥ 0.05         | 0.002  | Belum Terpenuhi |
| 3  | DF               | > 0            | 54     | Terpenuhi       |
| 4  | GFI              | ≥ 0.90         | 0.931  | Terpenuhi       |
| 5  | AGFI             | ≥ 0.90         | 0.847  | Marginal Fit    |
| 6  | CFI              | ≥ 0.95         | 0.981  | Terpenuhi       |
| 7  | TLI              | ≥ 0.95         | 0.963  | Terpenuhi       |
| 8  | CMIN/DF          | ≤ 2.0          | 1.632  | Terpenuhi       |
| 9  | RMSEA            | ≤ 0.08         | 0.066  | Terpenuhi       |
| 10 | NFI              | ≥ 0.90         | 0.954  | Terpenuhi       |

Pada Tabel 6 diketahui hasil pengujian kecocokan model banyak yang terpenuhi terhadap nilai *cut off*, sehingga dapat dikatakan hasilnya memiliki tingkat *goodness of fit* yang baik.

#### H. Uji Hipotesis

Selanjutnya pengujian dipenelitian ini dilakukan uji hipotesis menggunakan analisis SEM. Hasil dari uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 7 yang memiliki kriteria pengujian antara lain *Critical Ratio* (C.R) > 1.96 dan *Probability* (P) < 0.05 [18]. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis dapat diterima apabila uji menunjukkan nilai yang memenuhi syarat dari kriteria uji.

TABEL 7 HASIL  
UJI HIPOTESIS

|            | H1               |          | H2               |               |        | H3          |               |        |
|------------|------------------|----------|------------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|
|            | W<br>S<br>Q      | <--<br>U | W<br>S<br>Q      | <--<br>I<br>Q | I<br>Q | W<br>S<br>Q | <--<br>I<br>S | I<br>S |
| Estimate   | -0.004           |          | -0.18            |               |        | 1.079       |               |        |
| S.E.       | 0.062            |          | 0.264            |               |        | 0.356       |               |        |
| C.R.       | -0.066           |          | -0.679           |               |        | 3.034       |               |        |
| P          | 0.948            |          | 0.497            |               |        | 0.002       |               |        |
| Label      | par_12           |          | par_13           |               |        | par_14      |               |        |
| Keterangan | Tidak Signifikan |          | Tidak Signifikan |               |        | Signifikan  |               |        |

Hasil pada Tabel 7 dapat dilihat hasil dari nilai C.R. dan P memenuhi syarat yang artinya dimensi *Interaction Services* (IS) terhadap dimensi *Website Service Quality* (WSQ) memiliki hubungan yang signifikan sehingga hipotesis diterima.

#### I. Rekomendasi

Hasil dalam pengujian hipotesis merupakan dasar pada peneliti dalam memberikan suatu rekomendasi kepada pengembang atau pengelola *website* Sistem Informasi Kepegawaian Distrik Navigasi Kelas I Surabaya dalam

mengembangkan layanan pada *website* yang lebih baik. Hasil dari kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas *website*. Oleh karena hal tersebut pengembang *website* dapat meningkatkan kualitas pada dimensi ini, antara lain :

- 1) Dapat menyediakan sarana komunikasi untuk saling bertukar informasi
- 2) Dapat meningkatkan pelayanan terhadap keluhan seputar *website*
- 3) Dapat meningkatkan penyajian informasi yang dibutuhkan pengguna

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) Distrik Navigasi Kelas I Surabaya menggunakan variabel metode *webqual* yang signifikan adalah dimensi *Interaction Services* (IS) terhadap *Website Service Quality* (WSQ). Hal tersebut berarti perlu adanya perhatian terhadap interaksi layanan pada sistem informasi kepegawaian (SIK). Oleh karena itu pada penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) supaya kedepannya lebih baik berdasarkan aspek *Interaction Services* (IS).

#### REFERENSI

- [1] ----- (Diakses 2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved from [online]: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- [2] Barnes, S. &. (2000). *WebQual: an exploration of website quality*. *ECIS 2000 proceedings*, 74.
- [3] Harjanto, H. W. (2020). *Sarana Teknologi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dimediasi Sistem Informasi*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 212-222.
- [4] Hidayat, A. (2012). *statistikian*. Retrieved from [statistikian](https://www.statistikian.com/): <https://www.statistikian.com/>
- [5] Iskandar, A. (2017). *Teknik Analisis Validitas Konstruk dan Reliabilitas instrument Test dan Non Test Dengan Software LISREL*. *INA-Rxiv*.
- [6] Manik, A. S. (2017). *Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya*. *Jurnal Elektro dan Telekomunikasi Terapan*, 477-477.
- [7] Mustofa, A. (2020). *Analisa kepuasan pengguna website layanan akademik mahasiswa (LYKAN) menggunakan metode webqual 4.0. perspektif : Jurnal Ekonomi & Manajemen Bina Sarana Informatika*, vol 18 no 01.
- [8] Nurhalizah, A. (2019). *Administrasi Tata Usaha*.
- [9] Nurliana, F. (2020). *ANALISIS BAURAN PEMASARAN PADA MASA NEW NORMAL DI PRAKTIK*. *LPPM - Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. purwokerto.
- [10] Perhubungan, K. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2011 Tentang Sistem Informasi Kepegawaian*. Jakarta: JDIH.
- [11] Putri, N. K. (2021). *Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya*. *JEISBI*, Vol 2 No 2.
- [12] Rukajat, A. (2018). *Teknik Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- [13] Samosir, U. M. (2019). *Evaluasi Layanan Repository Perpustakaan Universitas Sumatera Utara Berdasarkan Standar ISO 9001:2015*. *Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara*.
- [14] Santoso, S. (2018). *konsep dasar dan aplikasi sem dengan amos 24*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [15] Schwartz, I. M. (1991). *Service Quality (Multidisciplinary and multinational perspectives)*. Lexington Books.
- [16] Sinuraya, J. (2019). *Pengukuran Kualitas Website dengan menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus website politeknik negeri medan)*. *teknovasi*, vol 06, no 02.

- [17] Tsary, Y. N. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dengan Menggunakan Metode Webqual. *Jinacs*, vol 2 no 2.
- Yulandari, A. W. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Creative Information Technology Journal*, 10

