

# Analisis Kualitas Website Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) Menggunakan Metode WebQual 4.0

Muh. Rukhi Imammuddin, Atit Pertiwi dan Masroni

Universitas Gunadarma, Indonesia

Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

E-mail: sheilatanki@gmail.com atit@staff.gunadarma.ac.id, masroni.alamsyah@gmail.com

## Abstrak

Asesmen Nasional Berbasis Komputer adalah salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk memotret secara komprehensif mulai dari input, proses hingga kualitas hasil belajar mulai dari jenjang sekolah dasar dan menengah yang tersebar di seluruh Nusantara yang diselenggarakan secara nasional oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. Dalam mengelola pelaksanaan ANBK dibuatlah sebuah website ANBK yang digunakan untuk menyebarkan informasi, pendataan sekolah dan peserta asesmen, perangkat asesmen serta pelaporan kegiatan pasca asesmen. Dengan website ini interaksi antara penyelenggara di sekolah dengan pihak admin pusat dapat dilakukan dan berjalan dengan baik. Untuk itu diperlukan tingkat keyakinan dan kepercayaan yang tinggi dari pengguna website atas kualitas layanan yang disediakan oleh website ANBK. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan website ANBK menggunakan metode WebQual 4.0 yang memiliki 3 (tiga) variabel independen yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality* yang di kombinasikan dengan variabel dependen yaitu *usersatisfaction*. Menggunakan metode kuantitatif yang diukur mengacu pada skala likert untuk menganalisa dengan model uji regresi berganda menggunakan aplikasi SPSS 26. Penelitian yang telah dilakukan menghasilkan hipotesa untuk variabel *usability* (kualitas penggunaan) dan *interaction quality* (kualitas interaksi) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) diterima karena nilai signifikansi  $< 0,05$ , sedangkan untuk variabel *information quality* (kualitas informasi) ditolak karena menghasilkan nilai signifikansi  $> 0,05$ . Secara keseluruhan hasil hipotesa pada variabel *usability* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality service* (kualitas interaksi layanan) memiliki pengaruh secara keseluruhan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dinyatakan diterima karena mendapatkan nilai signifikansi  $< 0.05$ .

**Kata kunci** : analisis, website ANBK, Asesmen, WebQual 4.0, pendidikan

## Pendahuluan

Setiap warga negara berhak menerima pendidikan yang layak, untuk itu menjadi tanggung jawab negara menyediakan akses dan pelayanan pendidikan bagi warga negara. Pemerintah senantiasa melakukan banyak terobosan dalam pendidikan untuk menghadapi tantangan zaman dalam rangka mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten, berkualitas dan berdaya saing tinggi. Oleh karena itu, pendidikan harus mampu membentuk sumberdaya manusia yang mampu memberikan perolehan kepada mereka agar dapat memahami, mengelola, melakukan modifikasi, dan mengembangkan dari perkembangan teknologi yang terdapat disekitarnya [1]. Dalam berlangsungnya

proses pendidikan diperlukan evaluasi pembelajaran yang menjadi bagian tidak terpisahkan untuk mengetahui mutu pembelajaran yang dilakukan. Salah satu jenis evaluasi yang dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan pendidikan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi menetapkan kebijakan baru sebagai metode evaluasi yaitu berupa Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK).

Asesmen Nasional Berbasis Komputer digunakan untuk memotret secara komprehensif mulai dari proses hingga kualitas hasil belajar mulai dari jenjang sekolah dasar dan menengah yang tersebar di seluruh Nusantara. Satuan pendidikan memperoleh informasi yang dari penilaian nasional untuk digunakan meningkatkan kualitas proses pembel-

jarannya. Soal-soal Asesmen Nasional diakses tidak menggunakan kertas melainkan komputer. Tidak semua siswa melakukan kegiatan ANBK hanya untuk siswa kelas V pada jenjang pendidikan SD/MI, kelas VIII pada jenjang pendidikan SMP/MTs dan kelas XI pada jenjang SMA/MA/SMK [2].

Asesmen Nasional menggunakan tiga Instrumen evaluasi pembelajaran antara lain Asesmen Kompetensi Minimum (AKM), Survei Karakter, dan Survei Lingkungan Belajar. Instrumen pertama yaitu Asesmen Kompetensi Minimum (AKM) digunakan untuk mengukur kemampuan literasi dan numerasi peserta didik yaitu memahami bacaan serta keterampilan menyelesaikan soal cerita matematika. Instrumen kedua ialah Survei Karakter peserta didik meliputi nilai diri, sikap, keyakinan, dan kebiasaan yang menggambarkan karakter peserta didik. Instrumen ketiga yakni Survei Lingkungan Belajar untuk menggambarkan kualitas belajar-mengajar di kelas maupun di tingkat satuan pendidikan meliputi aspek input dan proses pembelajaran [3].

Terobosan dari pemerintah dalam evaluasi pendidikan melalui ANBK untuk perbaikan sistem pendidikan, tentu patut untuk diapresiasi meskipun pada pelaksanaannya juga menimbulkan masalah baru. Diperlukan kesiapan secara teknis dan non-teknis meliputi kemampuan manajerial petugas IT atau yang biasa disebut dengan proktor dan teknisi serta kesiapan peserta didik yang akan melakukan proses asesmen. Jika sebelumnya pada pelaksanaan Ujian Nasional menggunakan komputer sebagai peralatan utama untuk alat tes generasi pertama yang disebut CBT atau computer based testing. Namun pada pelaksanaan asesmen nasional / ANBK berbeda, yakni menggunakan alat tes generasi kedua yaitu *Computerized Adaptive Testing* (CAT) yang artinya tingkat kemampuan peserta menentukan butir soal yang akan dikerjakan atau jawaban peserta yang telah dikerjakan menentukan butir soal selanjutnya [4].

Internet adalah suatu sarana mendapatkan informasi dari seluruh dunia yang terjangkau, efektif dan efisien dalam berbagai bidang, ekonomi, bisnis, politik, asmara, agama hingga pendidikan. Melalui sebuah website informasi disebar luaskan kepada semua pengguna internet di seluruh dunia. Situs website adalah sebuah halaman web yang berisi kumpulan informasi dari suatu instansi baik perseorangan, komunitas, atau suatu instansi/ lembaga. Website dibangun dan ditempatkan dalam sebuah server web yang bisa diakses melalui jaringan baik lokal, WAN maupun internet, dengan menggunakan alamat URL sebagai identitas alamat server yang digunakan untuk menampilkan suatu website baik secara publik maupun pribadi atau privasi yang pada umumnya untuk memudahkan pencarian informasi maka dibuatlah sebuah website [5].

Pengguna akan merasa terpenuhi kebutuhannya apabila sebuah layanan website yang dihadirkan oleh instansi tersebut dapat memenuhi harapan

yang bisa dirasakan hingga waktu yang lama. Fungsi serta manfaat website dapat dilihat dari website berfungsi dengan efektif sehingga pemakai bisa bereksplorasi mencari informasi adalah salah satu faktor kunci layanan website yang berkualitas [6].

Mayoritas lembaga pendidikan di Indonesia baik lembaga pemerintah maupun swasta memanfaatkan layanan website sebagai media yang menyebarkan informasi dan layanan administrasi yang bisa mengelola data dan informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang berhubungan dengan suatu lembaga atau institusi pendidikan tersebut yang bermanfaat untuk kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh suatu lembaga atau institusi pendidikan tersebut. Secara umum, selama ini dalam baik perorangan maupun lembaga yang mengembangkan layanan website, tidak begitu memperhatikan kualitas layanan website yang dibuatnya dari sisi persepsi pengguna. Padahal kualitas layanan website dapat diketahui dengan berbagai metode yang dapat dipakai antara metode servqual dan webqual. Metode servqual memiliki beberapa variable sebagai acuan yang sudah dimodifikasi yaitu variabel usability, information quality, service interaction, assurance, dan empathy. Berbeda dengan metode webqual yang hanya memiliki 3 variabel yang digunakan yaitu usability, information quality, dan service interaction. Kedua metode tersebut metode dapat digunakan salah satunya untuk mengukur kualitas layanan website dari sisi pengguna.

Amelia Ayu et al [7] dalam penelitiannya mengevaluasi kualitas layanan website terhadap persepsi pengguna menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa sangat berpengaruh antar variabel dengan kualitas layanan website dan menunjukkan keterkaitan antar variabel.

Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi menggunakan layanan website untuk melakukan pendataan kesiapan sekolah untuk mengikuti kegiatan Asesmen Nasional Berbasis Komputer, pendataan tersebut meliputi data sekolah, data peserta didik yang mengikuti kegiatan asesmen, data kepala sekolah dan petugas IT, data peralatan komputer dan jaringan, pengaturan sesi, distribusi kode server dan kata sandi server hingga pelaporan kegiatan asesmen meliputi daftar hadir, berita acara serta kendala pada saat pelaksanaan asesmen, semua tertuang dalam layanan website ANBK. Karena media website menjadi satu-satunya sarana menyebarkan informasi, pendataan dan pelaporan maka perlu untuk meningkatkan rasa percaya dan rasa aman dari para pengguna yang dalam hal ini petugas dari sekolah penyelenggara agar penggunaan website ANBK dapat digunakan secara maksimal tanpa rasa khawatir dari pihak pengguna maupun manajemen sekolah pada umumnya.

Tujuan utama penelitian ini untuk menganalisis kualitas website ANBK yang digunakan untuk pendataan sekolah yang mengikuti kegiatan ANBK,

berdasarkan 3 variabel pada metode webqual 4.0 yaitu (usability, information quality, dan service interaction)

Hasil analisis yang diperoleh ini dapat dijadikan gambaran kualitas website ANBK sesuai dengan persepsi pengguna, sehingga bisa menjadi masukan bagi lembaga/ instansi terkait dalam pengembangan dan inovasi kedepannya pada fitur dan layanan website ANBK lebih baik lagi. Selain daripada itu dengan mengetahui kualitas website ANBK dapat lebih meyakinkan para pemangku kepentingan dan pengguna bahwa data yang dimasukkan kedalam website dapat terjaga dan dalam kondisi aman serta kegiatan ANBK dapat berjalan dengan baik dan lebih maksimal.

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi lembaga/ instansi pengembang website, mendapatkan hasil evaluasi terkait pengukuran kualitas layanan website ANBK.
2. Bagi para pemangku kepentingan/ pengguna mendapatkan keyakinan bahwa layanan website ANBK berjalan dan berfungsi dengan baik tanpa rasa khawatir terhadap data yang diinput kedalamnya.
3. Bagi disiplin ilmu yang sama, dapat dipakai sebagai bahan literasi maupun referensi dalam penelitian untuk disiplin ilmu yang sama berikutnya.
4. Bagi pembaca baik akademisi maupun masyarakat umum, untuk menambah khasanah ilmu dan pengetahuan yang bertajuk analisis website ANBK menggunakan metode webqual 4.0 sebagai analisis kualitas layanan website yang dapat mengukur kualitas layanan website dari persepsi pengguna dan pemangku kepentingan yang memanfaatkan layanan tersebut untuk kegiatan ANBK.

## Analisis

Menjabarkan definisi analisis terhadap suatu sistem, perangkat lunak termasuk website yang merupakan salah satu jenis perangkat lunak yaitu penguraian dari suatu sistem informasi atau perangkat lunak yang utuh dan menyeluruh hingga ke bagian-bagian komponennya pembentuknya dengan tujuan mengidentifikasi dan mengukur permasalahan, peluang, kendala yang terjadi selama berlangsungnya proses analisis serta kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan sehingga muncul saran dan usulan perbaikan pada sistem layanan website.

## ANBK

Asesmen adalah kegiatan untuk mengukur kualitas proses dan hasil dalam pelaksanaan pembelajaran, Asesmen selain mengevaluasi capaian dari

individu siswa juga mengevaluasi dan memetakan sistem pendidikan yang terdiri dari input, proses, dan hasil [8]. Asesmen Nasional ini dilaksanakan berbasis komputer, sehingga disebut Asesmen Nasional Berbasis Komputer atau ANBK. ANBK dilaksanakan oleh setiap jenjang sekolah, mulai dari tingkat dasar SD dan SMP, hingga menengah yaitu SMA/SMK sederajat baik sekolah negeri maupun swasta. Tidak semua siswa mengikuti ANBK hanya dikerjakan oleh perwakilan siswa kelas 5 pada tingkatan SD, perwakilan siswa kelas 8 pada tingkatan SMP, dan perwakilan siswa kelas 11 pada tingkatan SMA/SMK sederajat. Hasil yang diperoleh dari ANBK adalah rapor Pendidikan pada satuan Pendidikan yang bersangkutan.

## Website

Website merupakan salah satu media berbasis digital yang digunakan dalam menyebarluaskan informasi melalui jalur internet dimana para pengguna internet dapat mengakses berbagai macam informasi secara realtime. Website juga memiliki kelebihan yang lebih unggul dibandingkan dengan layanan lainnya. Yaitu dengan didukung suara, teks, gambar, maupun video berbasis interaktif. Saat ini hampir seluruh lembaga dan instansi baik pemerintah maupun swasta menggunakan website sebagai salah satu media pelayanan informasi maupun pendataan baik internal maupun eksternal.

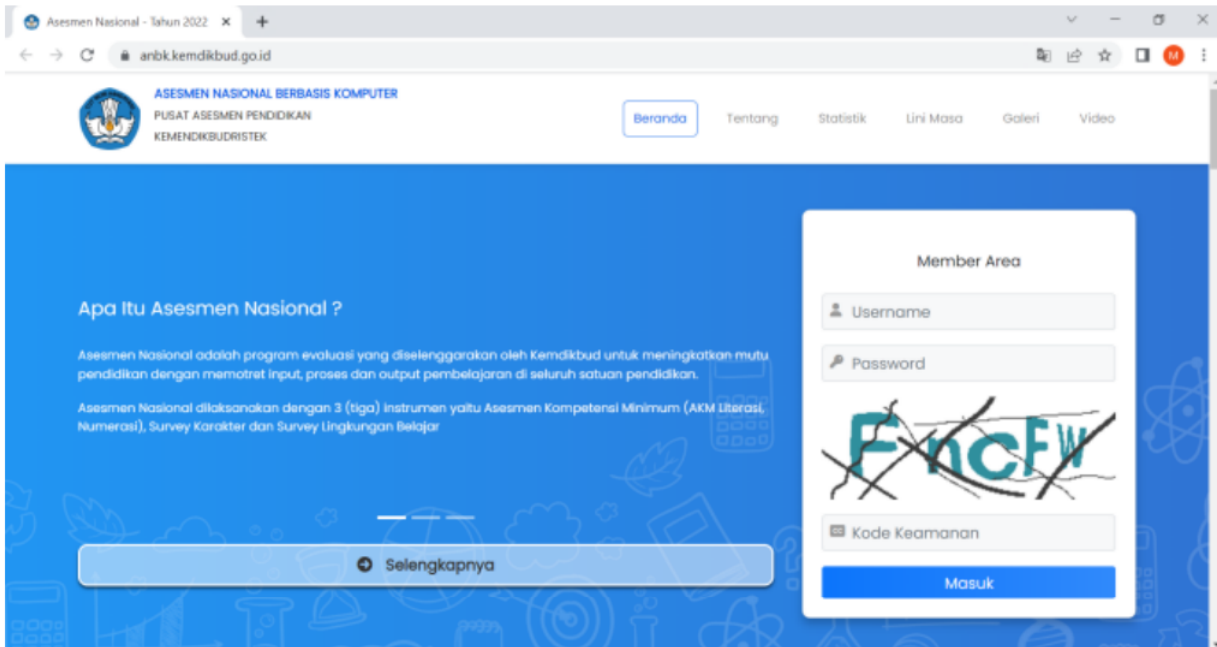
## Website ANBK

Website ANBK adalah aplikasi berbasis web yang digunakan oleh satuan Pendidikan pelaksanaan ANBK baik tingkat Kota/ Kabupaten maupun Provinsi. Website ANBK difungsikan sebagai media menyebarkan informasi, komunikasi, pengelolaan data sekolah, administrasi serta pelaporan pelaksanaan Asesmen Nasional. Pada website ANBK dengan alamat domain <https://anbk.kemdikbud.go.id> pengguna hanya dapat mengakses informasi umum, sedangkan untuk informasi khusus hanya dapat diakses oleh pengguna yang dinyatakan sebagai pelaksana ANBK dan telah diberikan akun untuk masuk dengan melakukan login dengan menggunakan username dan password yang sebelumnya telah diperoleh dari panitia tim teknis pusat, provinsi, dan atau kabupaten/kota [9].

Gambar 1 memperlihatkan website ANBK, pada halaman depan website ANBK ini terdapat beberapa menu antara lain :

1. Beranda : Halaman depan yang menampilkan informasi seputar ANBK dan fasilitas login pengguna.
2. Tentang : Halaman yang berisi informasi yang berkaitan dengan penjelasan ANBK

3. Statistik : Halaman yang berisi info grafik/ statistik persentase satuan Pendidikan serta peserta asesmen
4. Linimasa : Halaman yang berisi timeline / jadwal pada masing-masing jenjang
5. Galeri : Halaman yang berisi galeri seputar kegiatan ANBK
6. Video : Halaman yang berisi video penjelasan asesmen dan tips/ tutorial asesmen.



Gambar 1: Website ANBK

Ketika pengguna telah melakukan login, maka akan terdapat beberapa fitur diantaranya :

1. Pengaturan akun, digunakan untuk mengisi data pengguna
2. Dashboard, berisi informasi dari tim pelaksana pusat ke satuan Pendidikan
3. Menu Utama, terdapat navigasi untuk melakukan pendataan oleh satuan Pendidikan

### Kualitas Informasi Website

Kualitas informasi website mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. yang disajikan dari laporan-laporan yang dihasilkan oleh website tersebut. Seperti pengukuran isi web harus proporsional, lengkap dan relevan, mudah di pahami dan aman. Indikator kualitas yang diukur meliputi :

1. Kelengkapan (*completeness*)
2. Ketepatan (*precision*)
3. Akurasi (*accuracy*)
4. Keandalan (*reliability*)
5. Kekinian (*currency*)

6. Bentuk Keluaran (*format of output*)

Pengukuran dan analisis kualitas informasi dari sebuah website tersebut sudah terbukti keakuratannya oleh Delone dan McLean ketika melakukan pengukuran terhadap sistem informasi yang di kembangkan [10].

### Webqual

Webqual adalah metode penelitian yang sering dipakai untuk mengukur kualitas suatu website yang berlandaskan persepsi pengguna akhir website tersebut yang dikembangkan dari SERVQUAL tahun 1998 metode sebelumnya yang banyak digunakan pada pengukuran kualitas pelayanan dalam bidang jasa, dari webqual versi 1.0 hingga sekarang terdapat versi webqual 4.0 [11].

Barner & Vidgen [12] dalam penelitiannya menerangkan WebQual memakai instrumen pendekatan *perception and importance* dari pengguna website. Pada WebQual versi 1.0 analisisnya menekankan kualitas informasi dan memiliki kekurangan pada interaksi layanan, Pada WebQual 2.0 lebih menekankan pada analisa interaksi layanan tetapi tidak terlalu menekankan pada analisa kualitas informasinya. Selanjutnya kedua instrumen dari WebQual 1.0 dan WebQual 2.0 menunjukkan bahwa

kualitas website terdiri dari kualitas website, kualitas informasi yang disajikan serta kualitas interaksi dan navigasi yang disediakan oleh layanan website lahiriah WebQual versi 3.0. Kemudian dilanjutkan terhadap WebQual 3.0 secara lebih mendalam dan menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0, perubahannya adalah mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas website menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan). Penelitian ini menggunakan metode model WebQual versi 4.0 dan disusun berdasarkan tiga variabel antara lain kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

## Metode Penelitian

Penelitian ini berkonsep penelitian dan pengembangan (*research and development*). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang titik beratnya pada data numerikal (angka) yang kemudian diolah menggunakan metode statistika.

## Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :

1. Persiapan
  - (a) Menyusun rencana penelitian yang dibuat dalam bentuk program penelitian
  - (b) Menentukan objek penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian.
  - (c) Mengurus perizinan berkaitan berbagai hal yang diperlukan untuk kelancaran proses penelitian.
  - (d) Memilih calon responden yang tepat dan sesuai dengan tema yang diangkat.
  - (e) Menyiapkan instrumen penelitian kuantitatif, dimana peneliti berperan penting sebagai pengumpul data (instrumen).
2. Pelaksanaan Penelitian
  - (a) Memahami kondisi lapangan, beradaptasi, bersikap netral dengan peran serta dalam kegiatan dan menjalin hubungan yang harmonis dengan subyek penelitian.
  - (b) Berperan aktif selama proses pengumpulan data akan berhasil mengumpulkan data yang berkualitas.
3. Pengolahan Data
  - (a) Reduksi dari data yang diperoleh kemudian disusun dalam sebuah laporan terperinci. Berdasarkan laporan reduksi

data tersebut, kemudian data direduksi untuk memperoleh data pokok dan data yang penting.

- (b) Displai data disusun menurut pokok masalah dan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan peneliti dalam mencari pola hubungan antar data yang satu dengan data-data yang lainnya.
- (c) Analisis data berkaitan dengan kegiatan klarifikasi antar variabel yang dipakai dalam penelitian, menggunakan kriteria-kriteria sesuai standar baku dan teknik analisis dalam mendeskripsikan.
- (d) Menyimpulkan dan melakukan verifikasi data dari kegiatan penelitian sebelumnya, selanjutnya menyimpulkan serta melakukan verifikasi terhadap data-data yang telah melalui proses atau dideskripsikan menyesuaikan dengan alur pemecahan masalah yang dilakukan pada saat penelitian.

4. Penyusunan Laporan Tahap akhir dari penelitian ini yaitu menyusun laporan secara tertulis dan baku sesuai dengan format penulisan laporan yang telah ditentukan oleh pihak universitas Gunadarma sehingga laporan penelitian ini sesuai dengan standar penulisan laporan yang ada.

## Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan untuk menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah petugas IT yang bertugas sebagai proktor dan teknisi pada satuan pendidikan yang menyelenggarakan ANBK Tahun Pelajaran 2022-2023, dalam menentukan banyaknya jumlah sampel akan menggunakan purpose sampling yaitu sebuah teknik yang memiliki ketepatan peniliti dalam menentukan sumber data berdasarkan variabel yang diteliti [13]. Penentuan sampel berdasarkan anggota group media pesan singkat petugas IT yang menjadi proktor dan teknisi dalam pelaksanaan kegiatan ANBK.

## Variabel Penelitian

Kualitas layanan website berdasarkan persepsi pengguna dapat dianalisis dengan cara menguji website menggunakan variabel penelitian yang mengacu pada metode WebQual 4.0. WebQual 4.0 merupakan sebuah metode penelitian yang memiliki tiga variabel kriteria kualitas layanan website yang dapat mengukur kualitas layanan website dari persepsi pengguna akhir website tersebut, meliputi: kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Masing-masing variabel memiliki indikator sebagai poin-poin penting yang digunakan untuk to-

lak ukur kualitas layanan website pada metode WebQual 4.0.

Tabel 1: indikator WebQual 4.0

Variabel	Indikator WebQual 4.0
<i>usability</i>	Kemudahan untuk dioperasikan
	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti
	Kemudahan untuk navigasi/ petunjuk
	Tampilan yang menarik dan atraktif
	Tampilan sesuai dengan jenis website
	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
<i>Information quality</i>	Memberikan pengalaman positif bagi pengguna
	Menyediakan informasi yang akurat
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	Menyediakan informasi yang terkini dan relevan
<i>Interaction quality</i>	Menyediakan informasi yang cukup detail
	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
	Mempunyai reputasi yang baik
	Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi
	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
	Adanya suasana komunitas
	Kepuasan pengguna dalam interaksi layanan
	Kesesuaian layanan yang diberikan

1. Kemudahan penggunaan (*Usability*)

variabel ini terkait dengan rancangan website dan fokus pada persepsi bagaimana penerimaan dan interaksi pengguna terhadap suatu website. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas website untuk variabel *usability* adalah menggunakan kuesioner dengan pertanyaan seperti pada Tabel 2.

Tabel 2: indikator WebQual 4.0

No	Pertanyaan	Variabel Pengganti
1	Apakah website ANBK mudah ditemukan dan dioperasikan?	Q1
2	Apakah interaksi dengan website ANBK jelas dan dimengerti?	Q2
3	Apakah website ANBK memiliki navigasi/ petunjuk yang jelas?	Q3
4	Apakah website ANBK memiliki tampilan yang menarik?	Q4
5	Apakah desain website ANBK sesuai tipe situsnya?	Q5
6	Apakah dengan adanya website ANBK ini dapat meningkatkan kompetensi di tempat kerja?	Q6
7	Apakah website ANBK ini memberikan pengalaman positif bagi pengguna?	Q7

Pengujian *usability* menggunakan kuisisioner *USE Questionnaire* yang dirancang oleh Arnold M. Lund. Alat instrumen angket *USE Questionnaire* yang sudah banyak dipakai pada penelitian sehingga telah teruji hasil validitasnya oleh banyak peneliti. *USE Questionnaire* menggunakan instrumen yang dibagi menjadi 4 (empat) kriteria, yaitu 1) *usefulness*, 2) *easy of use*, 3) *easy of learning*, dan 4) *satisfaction* dan skor yang diperoleh mengacu pada skala likert.

Tabel 3: Kriteria skor pengujian *usability*

Persentase Pencapaian (%)	Interpretasi
0% - 20%	Sangat Tidak Layak
21% - 40%	Kurang Layak
41% - 60%	Cukup Layak
61% - 80%	Layak
81% - 100%	Sangat Layak

Menurut Taufiq [14] kriteria skor pengujian dapat artikan seperti yang terdapat pada Tabel 3.

2. Kualitas Informasi (*information quality*)

Kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang terdapat pada website, pantas tidaknya informasi untuk disajikan kepada penggunanya. Kualitas informasi seringkali diukur berdasarkan relevansi informasi, ketepatan waktu, dan akurasi. Relevansi informasi meliputi informasi yang disajikan dalam format yang sesuai dengan topik bahasan dan mudah dimengerti. Sedangkan ketepatan waktu berhubungan dengan informasi yang up to date serta akurasi informasi berhubungan dengan informasi yang akurat dan dapat dipercaya [15].

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi dari layanan website adalah menggunakan kuesioner dengan pertanyaan seperti pada Tabel 4.

Tabel 4: Pertanyaan Kuisisioner untuk variabel *Information Quality*

No	Pertanyaan	Variabel Pengganti
1	Apakah website ANBK memberikan informasi yang akurat?	Q8
2	Apakah website ANBK menyediakan informasi yang dapat dipercaya?	Q9
3	Apakah website ANBK menyediakan informasi yang terkini dan relevan?	Q10
4	Apakah website ANBK menyediakan informasi secara detail?	Q11
5	Apakah website memberikan format yang sesuai?	Q12

3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service interaction quality*)

Kualitas interaksi layanan merupakan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan ketika mereka menjelajahi website lebih dalam. Kualitas layanan interaksi sebuah website berhubungan dengan kepercayaan dan empati, misalnya terkait dengan transaksi, keamanan informasi serta personalisasi website dan komunikasi dengan pihak pengelola website [16]. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas interaksi dari layanan website adalah menggunakan kuesioner dengan pertanyaan seperti pada Tabel 5.

Tabel 5: Pertanyaan Kuisisioner untuk variabel *Interaction Quality*

No	Pertanyaan	Variabel Pengganti
1	Apakah website memiliki reputasi yang baik?	Q13
2	Apakah website ANBK memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan pendataan?	Q14
3	Apakah pengguna merasa informasi pribadi pengguna tersimpan dengan aman?	Q15
4	Apakah website ANBK memberikan ruang untuk personalisasi pengguna?	Q16
5	Apakah website memberikan gambaran kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak instansi bekerja?	Q17
6	Apakah pengguna merasa puas dengan pelayanan yang ada di website ANBK ?	Q18
7	Apakah website memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang disajikan?	Q19

## Hasil dan Pembahasan

Hasil pengumpulan data dari responden dengan 19 pertanyaan menggunakan kuisisioner untuk mendata persepsi pengguna terhadap layanan website ANBK yang kemudian akan diolah menggunakan aplikasi SPSS untuk mengetahui kuliatas layanan website ANBK berdasarkan variabel pada metode WebQual 4.0. Adapun Hasil deskripsi statistik berdasarkan indikator pertanyaan seperti pada Tabel 6.

Tabel 6: Hasil statistik berdasarkan indikator pertanyaan

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Tertinggi
<i>Usability</i>						
Q1	1%	0%	12%	56%	31%	Setuju
Q2	1%	3%	7%	57%	32%	Setuju
Q3	0%	3%	9%	56%	32%	Setuju
Q4	0%	3%	27%	47%	24%	Setuju
Q5	0%	1%	15%	60%	24%	Setuju
Q6	0%	3%	21%	56%	20%	Setuju
Q7	0%	0%	12%	64%	24%	Setuju
<i>Information Quality</i>						
Q8	0%	0%	15%	64%	21%	Setuju
Q9	0%	0%	16%	55%	29%	Setuju
Q10	0%	1%	19%	61%	19%	Setuju
Q11	0%	0%	20%	63%	17%	Setuju
Q12	0%	0%	12%	68%	20%	Setuju
<i>Interaction Quality</i>						
Q13	0%	1%	15%	63%	21%	Setuju
Q14	0%	1%	16%	60%	23%	Setuju
Q15	0%	3%	24%	53%	20%	Setuju
Q16	0%	4%	15%	65%	16%	Setuju
Q17	0%	4%	21%	60%	15%	Setuju
Q18	0%	1%	21%	57%	20%	Setuju
Q19	0%	0%	15%	65%	20%	Setuju

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

### Uji Validitas

Validitas merupakan alat ukur yang mengukur sejauh mana capaian dari suatu penelitian. Uji validitas pada penelitian ini digunakan untuk menguji

validitas data yaitu dengan cara mengkorelasikan total setiap item dengan total keseluruhan item. Secara statistik dapat untuk menghitung koefisien korelasi menggunakan teknik product moment person yang dalam penelitian ini untuk mencari nilai dari butir pertanyaan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS.

Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung angka korelasi atau r hitung dari nilai setiap jawaban responden dalam setiap butir pertanyaan, kemudian dibandingkan dengan r tabel. Besaran nilai r tabel diperoleh dengan persamaan  $N-2 = 75 - 2 = 73 = 0,2272$ . Tingkat signifikansi 5%, maka didapat r tabel 0,2272. Setiap butir pertanyaan dikatakan valid jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 7: Uji Validitas

Pernyataan	$r_{xy}$	r-tabel	Ket
<i>Usability</i>			
Q1	0,671	0,2272	Valid
Q2	0,599	0,2272	Valid
Q3	0,680	0,2272	Valid
Q4	0,758	0,2272	Valid
Q5	0,815	0,2272	Valid
Q6	0,622	0,2272	Valid
Q7	0,758	0,2272	Valid
<i>Information quality</i>			
Q8	0,813	0,2272	Valid
Q9	0,767	0,2272	Valid
Q10	0,682	0,2272	Valid
Q11	0,801	0,2272	Valid
Q12	0,781	0,2272	Valid
<i>Interaction quality service</i>			
Q13	0,759	0,2272	Valid
Q14	0,806	0,2272	Valid
Q15	0,811	0,2272	Valid
Q16	0,614	0,2272	Valid
Q17	0,600	0,2272	Valid
Q18	0,745	0,2272	Valid
Q19	0,764	0,2272	Valid

Tabel 7 memperlihatkan bahwa nilai r hitung untuk setiap pernyataan kualitas kegunaan layanan website ANBK adalah berkisar antara (0,599) sampai (0,815), r hitung untuk setiap pernyataan kualitas informasi layanan website ANBK adalah berkisar antara (0,682) sampai (0,813), dan r hitung untuk setiap pernyataan kualitas interaksi layanan website ANBK adalah berkisar antara (0,600) sampai (0,811). Hasil uji Semua nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari r tabel (0,2272). Artinya dari hasil perhitungan tersebut bahwa setiap butir pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 26 adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Kriteria pengujian uji kehandalan (*reliabilitas*) pada hasil kuisisioner penelitian, jika didapatkan hasil nilai r hitung > rtabel dengan tingkat signifikan >5% maka dinyatakan data yang diperoleh

pada kuisioner adalah handal (reliabel), namun sebaliknya jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $< 5\%$ , maka hasil data kuisioner pengukur yang diperoleh tidak dapat diandalkan (*reliabel*). Tabel 8 adalah hasil perhitungan dari pengujian uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.955	19

Gambar 2: Uji *reliability* dengan SPSS

Item-Total Statistics				
Pernyataan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<i>Usability</i>				
Q1	72,39	80,375	0,634	0,951
Q2	72,37	81,075	0,542	0,953
Q3	72,36	80,423	0,655	0,951
Q4	72,61	78,538	0,723	0,950
Q5	72,47	79,468	0,784	0,949
Q6	72,60	80,811	0,605	0,952
Q7	72,41	81,030	0,734	0,950
<i>Information Quality</i>				
Q8	72,47	79,955	0,827	0,949
Q9	72,40	79,973	0,739	0,950
Q10	72,56	80,898	0,666	0,951
Q11	72,56	80,034	0,799	0,949
Q12	72,45	80,927	0,784	0,949
<i>Interaction Quality Service</i>				
Q13	72,49	80,064	0,754	0,950
Q14	72,49	79,307	0,796	0,949
Q15	72,63	78,507	0,775	0,949
Q16	72,60	81,946	0,547	0,953
Q17	72,68	81,275	0,579	0,952
Q18	72,57	79,572	0,747	0,950

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas kualitas kegunaan layanan website ANBK berkisar antara 0,950 sampai dengan 0,953 yang menandakan bahwa koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 ( $\alpha > 0,6$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa data kualitas kegunaan layanan website ANBK dalam penelitian ini adalah handal/ *reliable* (lihat Gambar 2). Koefisien reliabilitas kualitas informasi layanan website ANBK Daerah Provinsi Riau adalah sebesar 0,949 sampai dengan 0,951 lebih besar dari nilai kritis yang berarti data kualitas informasi layanan website ANBK handal/ *reliable*. Koefisien reliabilitas kualitas interaksi layanan website ANBK adalah sebesar 0,949 sampai dengan 0,953 lebih besar dari nilai kritis yang berarti data kualitas interaksi layanan website ANBK handal/ *reliable* dan dapat digunakan untuk dilakukan uji ke tahap berikutnya. Sebelum masuk ke dalam proses permodelan regresi linier berganda, diperlukan uji asumsi klasik

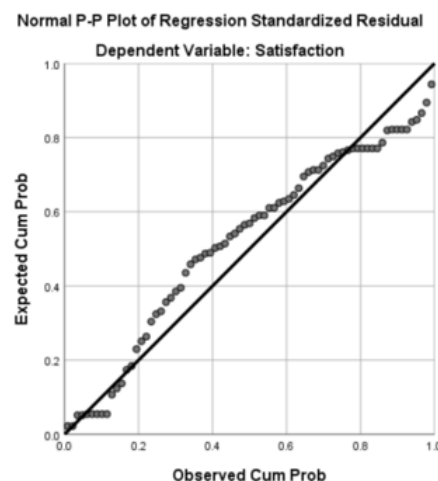
sebagai prasyarat, dengan tujuan bahwa penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda menggunakan aplikasi SPSS dimana nanti akan menghasilkan tiga tabel keluaran antara lain keluaran model *summary*, keluaran *coefficient*, dan keluaran *correlation*. Ada beberapa persyaratan dan asumsi yang wajib dipenuhi dalam model regresi yang asumsi dan persyaratan tersebut harus dibuktikan melalui serangkaian uji asumsi klasik antara lain :

1. Uji normalitas, dalam uji ini data yang dikumpulkan harus memenuhi model regresi berdistribusi normal
2. Uji multikolinearitas, dalam uji ini jika hasilnya tidak menunjukkan adanya multikolinearitas maka model regresinya dikatakan baik
3. Uji heterokedastisitas, dalam uji ini hasil yang diperoleh tidak menunjukkan gejala heterokedastisitas maka model regresinya baik.

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai sebaran data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal pada sebuah kumpulan data atau variabel, apakah sebaran kelompok data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Untuk melakukan uji normalitas diperlukan sebuah metode. Metode Kolmogorov-Smirnov memiliki prinsip kerja dimana frekuensi kumulatif dibandingkan dengan distribusi empiris. Distribusi data bisa dikatakan normal jika nilai probabilitasnya ( $\text{sig.}$ )  $< 0,05$ . Metode yang lain adalah metode grafik yang digunakan untuk menguji normalitas data, grafik yang disajikan bisa dilihat penyebaran datanya melalui garis diagonal yang ada di grafik *P-Plot of Regression Standardized Residual*.



Gambar 3: Hasil uji normalitas berupa grafik P-Plot



Dalam uji normalitas terdapat asumsi jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka telah memenuhi asumsi normalitas, sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa P-Plot data menyebar disekitar garis diagonal dan tidak jauh, hal tersebut berarti variabel independen dan dependen memiliki distribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan yang sempurna atau pasti diantara sebagian atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas dapat menunjukkan ada atau tidaknya multikolinieritas, dengan melihat nilai toleransi dan VIF. Apabila nilai toleransi > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka gejala multikolinieritas tidak terjadi pada model regresi.

Tabel 9: Hasil Uji Multikolinierita

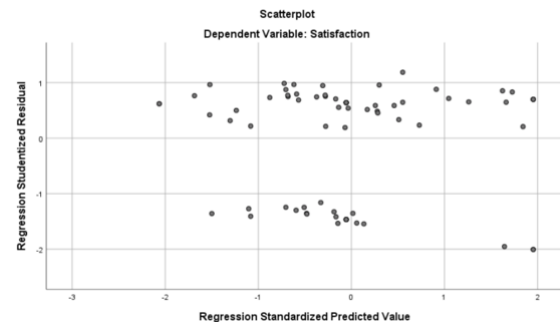
Model	Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
	t	Sig.	Tolerance	VIF
	(Constant)	-0,503	0,616	
Usability	11,122	0,000	0,340	2,944
1 Information_Quality	4,985	0,000	0,228	4,396
Interaction_Quality	8,982	0,000	0,243	4,124

a. Dependent Variable: Satisfaction

Pada Tabel 9 menunjukkan hasil uji multikolinieritas dengan tiga variabel antara lain: *usability* memperoleh nilai toleransi 0,340 dan VIF 2,944, *information Quality* memperoleh nilai toleransi 0,288 dan VIF 4,396 dan *interaction Quality* memperoleh nilai toleransi 0,243 dan VIF 4,124 yang artinya ketiga variabel tersebut nilai toleransinya > 0,1 dan VIFnya < 10 yang artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas, antara masing-masing variabel independen tidak ada korelasi pada model regresi ini.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance* antar variabel dari nilai residual untuk beberapa kali pengamatan pada suatu periode pengamatan data ke periode pengamatan data yang lainnya. Untuk melihat ada atau tidak gejala heteroskedastisitas antara variabel dependen dengan variabel independen bisa dilakukan dengan pengujian menggunakan grafik heteroskedastisitas pada Scatterplot.



Gambar 4: Hasil uji heterokedastisitas berupa grafik scatterplot

Berdasarkan Gambar 4 terlihat pola titik-titik scatterplot sudah menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Sebaran titik disekitar angka 0 pada sumbu Y. Kesimpulan dari grafik scatterplot tidak terjadi heterokedastisitas pada data yang diperoleh dan lolos uji asumsi klasik sehingga layak digunakan dalam analisis regresi linier.

### Uji Glejser

Uji Glejser adalah salah satu teknik yang digunakan untuk menguji heterokedastisitas dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai absolute residual atau Abs\_RES. Pada teknik uji Glejser ini jika nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistik atau jika  $p > 0,05$ , maka analisis regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 10: Hasil Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	1,084	0,773		
Usability	-0,060	0,043	-0,277	-1,395	0,167
Information_Quality	0,116	0,075	0,373	1,539	0,128
Interaction_Quality	-0,002	0,052	-0,009	-0,039	0,969

a. Dependent Variable: Abs RES

Pada Tabel 10 menunjukkan dari ketiga variabel, nilai Sig. untuk variabel *usability* adalah 0,167, sedangkan nilai Sig. untuk variabel *Information Quality* adalah 0,128 dan nilai Sig. untuk variabel *Interaction Quality* adalah 0,969. Artinya tidak satupun dari variabel independen tersebut yang signifikan mempengaruhi variabel dependen nilai absolute residual karena nilai signifikansi dari ketiga variabel lebih besar dari 0,05 sehingga kesimpulannya pada data ini tidak terjadi heterokedastisitas.

## Uji Analisis Regresi Berganda

Uji analisis regresi berganda berfungsi untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independent yaitu kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*), sedangkan untuk variabel dependen adalah kepuasan pengguna (*satisfaction*). Dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS akan mendapatkan tiga model keluaran yaitu : *model summary*, *coefficient* dan *correlation*. Penjabaran asing-masing keluaran tersaji pada Gambar 5.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853 <sup>a</sup>	.727	.716	.887

a. Predictors: (Constant), Interaction\_Quality, Usability, Information\_Quality  
 b. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 5: Hasil uji regresi berganda *output model summary*

Berdasarkan Gambar 5 hasil keluaran model *summary* setidaknya bisa dianalisis sebagai berikut :

1. Analisis *multiple correlation*. Analisis ini dibutuhkan untuk mengetahui hubungan antara 2 atau lebih variabel *independent* (*usability*, *information quality*, and *interaction quality*), dengan variabel *dependen* (*satisfaction*) secara bersamaan. Seberapa kuat hubungan yang terjadi antara variabel *independent* dengan variabel *dependen* terlihat dari nilai koefisien yang didapat. Rentang nilai koefisien antara 0 sampai 1, jika nilai koefisien mendekati angka 1 maka terjadi hubungan yang kuat antara variabel independent dengan variabel dependen. Begitu juga sebaliknya jika nilai koefisien semakin mendekati nilai 0 maka hubungan yang terjadi tidak begitu kuat atau lemah. Dari Gambar 5 dapat dilihat bahwa nilai koefisiennya ada 0,853 artinya hubungan yang terjadi antara variabel dependen dengan variabel independent sangat kuat karena hampir mendekati angka 1. Sehingga keterkaitan antara kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informassi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*), dengan kepuasan pengguna (*satisfaction*) mendapatkan kualitas dengan kategori yang baik.
2. *Determination analysis*. Dalam analisis ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangsih pengaruh variabel variabel independent (*usability*, *information quality* and *interaction quality*) secara bersamaan dengan vari-

abel dependen (*satisfaction*) dalam regresi linier berganda. Nilai koefisien yang diperoleh menunjukkan besarnya persentase variasi variabel independent yang dipakai dalam model mampu memberikan gambaran variasi variabel dependen. Pada Gambar 5 dapat dilihat koefisien determinasi yang dihasilkan dapat dijabarkan sebagai berikut :

- (a) Nilai R Square pada Gambar 5 bernilai 0,727 jika diubah dalam bentuk persentase adalah 72,7%. Sehingga pengaruh variabel independent (*usability*, *information quality* and *interaction quality*) terhadap variabel dependen (*satisfaction*) sebesar 72,7% sehingga pengaruhnya sangat kuat.
- (b) Banyaknya kesalah *error* dalam model regresi Ketika memprediksikan nilai variabel dependen yaitu *Standard Error of the Estimate* mengukur banyaknya kesalahan. Pada Gambar 5 menunjukkan nilai Standar *Error of The Estimate*-nya adalah 0,887

Tabel 11: . Hasil uji regresi berganda output coefficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	1	(Constant)	.587			.843
	Usability (X1)	.164	.046	.373	3.588	.001
	Information_Quality (X2)	.150	.080	.237	1.889	.063
	Interaction_Quality (X3)	.189	.068	.314	2.786	.007

a. Dependent Variable: Satisfaction (Y)

Pada Tabel 11 diperoleh persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 0,587 + 0,164X1 + 0,150X2 + 0,189X3 \quad (1)$$

Dari persamaan (1) dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 0,587 menggambarkan bahwa jika kualitas penggunaan (*usability*) X1, kualitas informasi (*information quality*) X2 dan kualitas interaksi (*interaction quality*) X3 bernilai = 0 atau (X1, X2, X3 = 0), maka tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*) akan naik sebesar 0,587.
2. Koefisien regresi pada kualitas penggunaan (*usability*) X1 sebesar positif 0,164 yang artinya jika kualitas penggunaan (*usability*)

mengalami kenaikan meskipun kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) bernilai tetap maka nilai koefisien regresi kualitas penggunaan (*usability*) akan meningkat sebesar 0,164.

3. Koefisien regresi pada kualitas informasi (*information quality*) X2 sebesar positif 0,150 yang artinya jika kualitas informasi (*information quality*) mengalami kenaikan meskipun kualitas penggunaan (*usability*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) bernilai tetap maka nilai koefisien regresi kualitas informasi (*information quality*) akan meningkat sebesar 0,150.
4. Koefisien regresi pada kualitas interaksi (*interaction quality*) X3 sebesar positif 0,189 yang artinya jika kualitas interaksi (*interaction quality*) mengalami kenaikan meskipun kualitas penggunaan (*usability*) dan kualitas informasi (*information quality*) bernilai tetap maka nilai koefisien regresi kualitas interaksi (*interaction quality*) akan meningkat sebesar 0,189.

Pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependent secara individual dapat diketahui dengan melakukan analisis uji T. Nilai uji T dapat diketahui dari tabel keluaran *coefficients*. Apabila didapat nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  tidak dapat diterima / ditolak namun jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  dapat diterima dan  $H_a$  ditolak. Hipotesisnya dapat di

**H<sub>a</sub> 1** : variabel *usability* (kualitas penggunaan) berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna)

**H<sub>a</sub> 2** : variabel *information quality* (kualitas informasi) berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna)

**H<sub>a</sub> 3** : variabel *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna)

Pada Tabel 11 dapat dilihat nilai hasil uji T pada penelitian ini dapat dijabarkan berikut ini :

1. Variabel *usability* (Kualitas Penggunaan) Hasil hipotesis analisisnya sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** : variabel *usability* (kualitas penggunaan) tidak berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna).

**H<sub>1</sub>** : variabel *usability* (kualitas penggunaan) berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna).

Pada Tabel 11 variabel *usability* (kualitas penggunaan) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 artinya lebih kecil dari 0,005

atau  $\text{Sig.} < 0,005$  jika merujuk pada hipotesis maka  $H_0$  tidak diterima/ ditolak dan  $H_1$  diterima.

2. Variabel *information quality* (Kualitas Informasi) Hasil hipotesis analisisnya sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** : variabel *information quality* (kualitas informasi) tidak berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna).

**H<sub>2</sub>** : variabel *information quality* (kualitas informasi) berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna).

Pada Tabel 11 variabel *information quality* (kualitas informasi) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,063 artinya lebih besar dari 0,05 atau  $\text{Sig.} < 0,05$  jika merujuk pada hipotesis maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  tidak diterima/ ditolak.

3. Variabel *interaction quality* (Kualitas Interaksi) Hasil hipotesis analisisnya sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** : variabel *interaction quality* (Kualitas Interaksi) tidak berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna).

**H<sub>3</sub>** : variabel *interaction quality* (Kualitas Interaksi) berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna).

Pada Tabel 11 variabel *information quality* (kualitas informasi) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,007 artinya lebih besar dari 0,05 atau  $\text{Sig.} < 0,005$  jika merujuk pada hipotesis maka  $H_0$  tidak diterima/ ditolak dan  $H_3$  diterima

Pengujian berikutnya adalah uji koefisien regresi secara simultan (Uji F) atau bisa disebut dengan uji Anova, sama halnya dengan Uji T, uji Anova juga melihat nilai signifikansi yang dihasilkan. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau  $\text{Sig.} < 0,05$  maka  $H_0$  tidak diterima/ ditolak dan  $H_a$  diterima. Namun apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterimadan  $H_a$  tidak diterima/ ditolak. Hipotesis dari analisis uji Anova adalah sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** : variabel *usability* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality* (kualitas interaksi) tidak berpengaruh secara keseluruhan pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

**H<sub>4</sub>** : variabel *usability* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh secara keseluruhan pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Tabel 12: Hasil uji Anova / Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	148.993	3	49.664	63.094	.000 <sup>b</sup>
Residual	55.887	71	.787		
Total	204.880	74			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Interaction\_Quality, Usability,

Information\_Quality

Tabel 12 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi uji Anova adalah 0,000. Sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau Sig. < 0,05 maka dapat disimpulkan H0 tidak diterima/ ditolak dan H4 diterima. Yang berarti variabel *usability* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh secara keseluruhan pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Tabel 13 adalah beberapa keputusan yang dapat diambil.

Tabel 13: Kesimpulan Hipotesis analisis regresi berganda

Hipotesis	Keterangan	Nilai Sig.	Keputusan
H1	Variabel <i>usability</i> (kualitas penggunaan) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	0,001	Diterima
H2	Variabel <i>information quality</i> (kualitas informasi) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	0,063	Ditolak
H3	Variabel <i>interaction quality</i> (kualitas interaksi) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	0,007	Diterima
H4	Variabel <i>usability</i> (kualitas penggunaan), <i>information quality</i> (kualitas informasi) dan <i>interaction quality service</i> (kualitas interaksi layanan) memiliki pengaruh secara keseluruhan terhadap <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	0,000	Diterima

## Penutup

Analisis Kualitas Website Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) menggunakan metode WebQual 4.0 ini untuk mengetahui atau mengukur kualitas dari layanan website ANBK dari persepsi pengguna. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan rasa keyakinan dan kepercayaan para pengguna website ANBK pada saat melaksanakan kegiatan ANBK untuk pendataan sekolah, peserta didik, layanan informasi termasuk pelaporan kegiatan. Hasil pengujian kualitas layanan website ANBK dari persepsi pengguna dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil statistik responden pada kuesioner menunjukkan mayoritas setuju untuk rata-rata pertanyaan yang diajukan
2. Uji validitas untuk semua pertanyaan yang disampaikan pada responden untuk penelitian ini menunjukkan hasil valid.
3. Uji reliabilitas untuk menguji kehandalan data dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang reliabel sehingga akurasi data dapat diandalkan.
4. Uji normalitas yang ditunjukkan dalam grafik P-Plot dimana sebaran data berada tidak jauh dari garis diagonal menandakan data telah memenuhi syarat asumsi normalitas data
5. Uji multikolinieritas memperoleh nilai toleransi 0,243 dan VIF 4,124 yang artinya ketiga variabel tersebut nilai toleransinya > 0,1 dan VIFnya < 10 yang artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas.
6. Uji heteroskedastisitas yang menghasilkan grafik scatterplot memperlihatkan sebaran data tidak jauh dari angka 0 pada sumbu Y menandakan data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sehingga lolos uji asumsi klasik.
7. Uji analisis regresi berganda menghasilkan hipotesa untuk variabel *usability* (kualitas penggunaan) dan *interaction quality* (kualitas interaksi) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) diterima karena nilai signifikansi < 0,05, sedangkan untuk variabel *information quality* (kualitas informasi) ditolak karena menghasilkan nilai signifikansi > 0,05.
8. Secara keseluruhan hasil hipotesa pada variabel *usability* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality service* (kualitas interaksi layanan) memiliki pengaruh secara keseluruhan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dinyatakan diterima karena mendapatkan nilai signifikansi < 0.05.

Penelitian ini menguji kualitas layanan website ANBK menggunakan WebQul 4.0 dari persepsi pengguna dan secara umum hasilnya baik, hanya pada hasil hipotesa variabel *information quality* dinyatakan ditolak berdasarkan uji analisis regresi berganda. Saran peneliti kepada pengembang website ANBK agar meningkatkan kualitas layanan informasi yang disediakan pada website agar pengguna merasa puas dalam mendapatkan informasi yang disampaikan. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian pada obyek yang sama bisa menggunakan metode yang lain untuk mendapatkan hasil pengujian sebagai perbandingan dengan penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- [1] Novitasari MK, "Implementasi Program Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) Di SMP Negeri 4 Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir", Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, 2022.
- [2] S. A. Kharismawati, "Evaluasi Pelaksanaan Asesmen Nasional Berbasis Komputer Di Sekolah Dasar Terpencil", Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru, vol. 7, no. 2, 2022.
- [3] K. Rahmawati, A. B. Nurhidayah, N. A. Syaharani, Y. M. L. Malaikosa dan S. D. Permata, "Implementasi ANBK Terhadap Kesiapan Mental Peserta Didik", Education And Learning Of Elementary School (Eles), vol. 2, no. 1, 2021.
- [4] H. Setiyowati, E. Suryati dan R. , "Analisis Pelaksanaan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 9 Hulu Sungai Utara", Al-Madrasah: Jurnal Ilmiah Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah, vol. 6, no. 3, 2022.
- [5] B. L. Wicaksono, A. Susanto dan W. W. Winarno, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasi Dan Importance Performance Analysis", Media Ekonomi & Teknologi Informasi, vol. 19, no. 1, 2012.
- [6] A. Poon, "Tourism, Technology And Competitive Strategies, Wallingfort", Oxford: Cab International, 1993.
- [7] A. A. Permatasari, M. C. Saputra dan A. Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual Dan Servqual", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, vol. 3, no. 1, pp. 1145-1152, 2019.
- [8] Y. Resti, Z. A. dan E. S. Kresnawati, "Peningkatan Kemampuan Numerasi Melalui Pelatihan Dalam Bentuk Tes Untuk Asesmen Kompetensi Minimum Bagi Guru Sdit Auladi Sebrang Ulu Li Palembang", in Prosiding AVoER XII, Palembang, 2020.
- [9] Anonim, "Panduan Laman Asesmen Nasional Berbasis Komputer Tahun 2022", Jakarta: Pusat Asesmen Pendidikan Badan Standar Kurikulum Dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Republik Indonesia, 2022.
- [10] M. Andi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0", Skripsi Teknik Informatika Universitas Putera Batam, 2015
- [11] C. Irawan, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)", Jurnal Sistem Informasi (JSI), vol. 4, no. 2, pp. 488-502, 2012.
- [12] S. J. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality", Journal of Electronic Commerce Research, 2002.
- [13] I. S. Wahyuni, "Analisis Penerapan E-Learning Berbasis Edmodo Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) di SMK N 1 Tenggaran", Skripsi, Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi FTI-UKSW, Salatiga, 2016.
- [14] Taufiq Abdul Ghaffur, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Kegiatan Sekolah Berbasis Mobile Web Di SMK Negeri 2 Yogyakarta", Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education), Vol 2, No 1 , 10.21831/elinvo.v2i1.16426, 2017.
- [15] A. Nugroho, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi", Yogyakarta: Trans Tekno, 2017.
- [16] M. Y. Dewi dan B. A. Wardijono, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) Menggunakan Metode Webqual 4.0", Jurnal Ilmiah KOMPUTASI, vol. 20, no. 3, 2021.

Halaman ini sengaja dikosongkan.