

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini menjabarkan mengenai hasil pengolahan data yang telah diperoleh sebelumnya. Sehingga dapat diketahui kualitas *website* Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi. Serta rekomendasi yang sebaiknya ditingkatkan pada *website* tersebut. Baik dari organisasi, maupun pihak pengembang *website*.

#### **5.1 GAMBARAN UMUM KOMINFO**

Sesuai Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, Kementerian Kominfo merupakan perangkat Pemerintah Republik Indonesia ini membidangi urusan yang ruang lingkupnya disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu informasi dan komunikasi.[31]

Kementerian Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

#### **5.2 DISKOMINFO KABUPATEN MUARO JAMBI**

Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi merupakan unit kerja bidang teknis pada wilayah kabupaten muaro jambi yang menangani masalah terkait jaringan dan internet pada wilayah tersebut.

*Website* Diskominfo kabupaten Muaro Jambi (<https://diskominfo.muarojambikab.go.id>) adalah portal informasi dan pelayanan publik yang memuat informasi mengenai berita kegiatan pada diskominfo, galeri

dokumentasi, pelayanan pada diskominfo, kontak diskominfo, dan fitur lainnya yang dapat membantu keberlangsungan kegiatan pemerintah dan masyarakat kabupaten Muaro Jambi dan sekitarnya. Berikut adalah visi dan misi Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

a. Visi

Terwujudnya Muaro Jambi yang tentram, unggul, nyaman, tertib, adil, dan sejahtera 2022

b. Misi

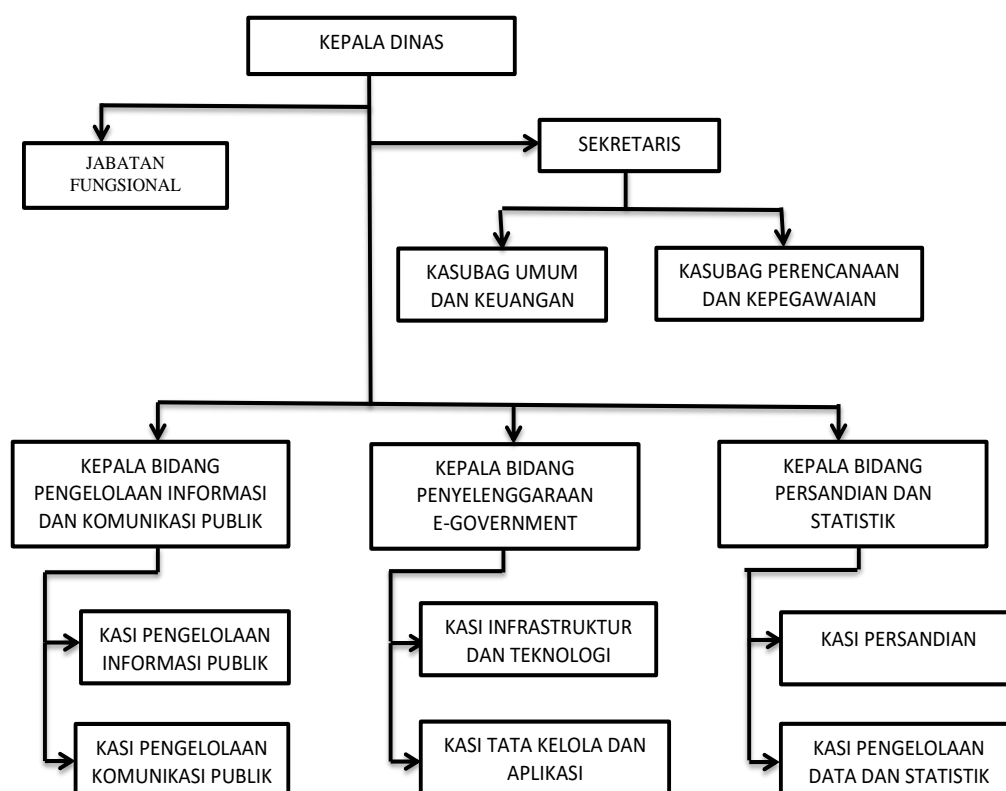
1. Memantapkan kualitas tata kehidupan masyarakat dan sumberdaya manusia yang agamis, berbudaya, dan berdaya saing.
2. Meningkatkan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.
3. Mengelola potensi sumber daya alam secara optimal, berkelanjutan dan berwawasan.
4. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat berbasis ekonomi kerakyatan, ilmu pengetahuan dan teknologi.
5. Membangun semangat persatuan dan kesatuan, gotong royong, serta harmonisasi antar seluruh lapisan masyarakat dengan prinsip keadilan dan kebersamaan.

### **5.2.1 MAKLUMAT PELAYANAN**

Dengan ini, kami seluruh penyelenggara DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Kabupaten Muaro Jambi menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan

apabila tidak menepati janji, siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

## 5.2.2 STRUKTUR ORGANISASI DISKOMINFO KAB. MUARO JAMBI



**Gambar 5.1 : Struktur organisasi Diskominfo Kab. Muaro Jambi**

Berikut tugas dan wewenang pegawai dalam struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kabupaten Muaro Jambi, berdasarkan Peraturan Bupati Muaro Jambi No 42 tahun 2016 :

1. Kepala diskominfo mempunyai tugas membantu bupati dalam merencanakan dan merumuskan kebijakan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi terhadap urusan

kesekretariatan, urusan pengelolaan informasi dan komunikasi publik, urusan penyelenggaraan *E-Government*, urusan persandian dan statistik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Sekretaris Diskominfo mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan umum dan keuangan, urusan perencsnssn dan kepegawaian, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Kepala sub bagian umum dan keuangan mempunyai tugas membantu sekretaris dinas dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan umum dan keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Kepala sub bagian Perencanaan dan kepegawaian mempunyai tugas membantu sekretaris dinas dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan perencanaan dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
5. Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik mempunyai tugas membantu kepala diskominfo dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan

informasi dan komunikasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi. Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik dibantu oleh:

- a. Kepala seksi pengolahan informasi publik, dan
  - b. Kepala seksi pengolahan komunikasi publik
6. Kepala seksi pengolahan informasi publik mempunyai tugas membantu kepala bidang dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan pengolahan informasi publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
  7. Kepala seksi pengolahan komunikasi publik mempunyai tugas membantu kepala bidang dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan pengolahan komunikasi publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
  8. Kepala bidang penyelenggaraan *E-Government* mempunyai tugas membantu kepala diskominfo dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan penyelenggaraan *E-Government* sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi. Kepala bidang penyelenggaraan *E-Government* dibantu oleh:

- a. Kepala seksi infastruktur dan teknologi, dan
  - b. Kepala seksi tata kelola dan aplikasi
9. Kepala seksi infrastruktur dan teknologi mempunyai tugas membantu kepala bidang dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawaasi urusan infrastruktur dan teknologi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
10. Kepala seksi tata kelola dan aplikasi mempunyai tugas membantu kepala bidang dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawaasi urusan tata kelola dan aplikasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
11. Kepala bidang persandian dan statistik mempunyai tugas membantu kepala diskominfo dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawaasi urusan persandian dan statistik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi. Kepala bidang persandian dan statistik dibantu oleh:
- a. Kepala seksi persamdian, dan
  - b. Kepala seksi pengelolaan data dan statistik
12. Kepala seksi persandian mempunyai tugas membantu kepala bidang dalam

merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan persandian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.

13. Kepala seksi pengelolaan data dan statistik mempunyai tugas membantu kepala bidang dalam merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengoordinasikan mengendalikan, dan mengawasi urusan pengelolaan data dan statistik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
14. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan dinas berdasarkan keahlian dan profesionalisme masing-masing sesuai dengan kebutuhan.

### **5.2.3 FITUR *WEBSITE* DISKOMINFO KABUPATEN MUARO JAMBI**

Adapun fitur yang tersedia pada *website* diskominfo kabupaten muaro jambi secara umum yaitu :

#### **1 Profil**

Memuat sub menu sejarah dibentuknya diskominfo pada wilayah kabupaten muaro jambi, visi dan misi, struktur organisasi, sekretariat, bidang *e-government*, bidang infokom, dan bidang statistik dan persandian.

#### **2 Berita**

Memuat berita kegiatan yang dilakukan oleh unit kerja diskominfo kabupaten muaro jambi.

### 3 Rehulasi

Memuat menu yang berisi undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan daerah, peraturan bupati, surat keputusan, surat edaran, dan masterplan *e-government* yang dapat diunduh oleh pengguna.

### 4 Galeri

Memuat dokumentasi , baik foto maupun video agenda kegiatan di lingkungan diskominfo kabupaten muaro jambi

### 5 Pelayanan

Memuat layanan terkait fasilitas jaringan dan internet bagi masyarakat Kabupaten Muaro Jambi dan sekitarnya.

### 6 Hubungi Kami

Memuat nomor telepon, dan *e-mail*, diskominfo kabupaten muaro jambi yang dapat dihubungi oleh pengguna jika terjadi masalah dalam mengakses *website*.

## 5.3 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarakan secara *online* melalui *Google Form* kepada responden. Responden untuk penelitian ini adalah pengunjung situs *website* Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi, yang diambil secara acak. Sebanyak 100 tanggapan dinyatakan terdistribusi normal. Berikut profil responden dijelaskan secara rinci:



### 5.3.1 JENIS KELAMIN

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut:

**Tabel 5.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	27	27%
Perempuan	73	73%
Total	100	100%

Berdasarkan data diatas jumlah laki laki dari keseluruhan sampel adalah 27 orang atau 27% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 73 orang atau 73% dari total keseluruhan sampel.

### 5.3.2 USIA

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut:

**Tabel 5.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia Responden**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Dibawah 21 tahun	26	26%
21-30 tahun	62	62%
31-40 tahun	4	4%
41-50 tahun	11	11%
Diatas 50 tahun	3	3%
Total		100%

Berdasarkan data diatas, pada kelompok usia dibawah 21 tahun berjumlah 26 orang yang mewakili 26% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 21-30 menempati jumlah sampel terbanyak yaitu 62 orang yang mewakili 62% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 31-40 tahun berjumlah 4 orang yang mewakili 4% dari keseluruhan sampel, dan untuk kelompok usia 41-50 terdapat

11 orang yang mewakili 11% dari keseluruhan sampel, kelompok usia diatas 50 tahun terdapat 3 orang yang mewakili 3% dari keseluruhan sampel.

### 5.3.3 PEKERJAAN

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

**Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	3	3%
Mahasiswa	71	71%
PNS	9	9%
Buruh	1	1%
Wiraswasta	2	2%
Lainnya	14	14%
Total		100%

Berdasarkan data diatas, kelompok pelajar berjumlah 3 orang yang mewakili 3% dari keseluruhan sampel, kelompok mahasiswa berjumlah 71 orang yang mewakili 71% dari keseluruhan sampel, kelompok PNS berjumlah 9 orang yang mewakili 9% dari keseluruhan sampel, kelompok buruh berjumlah 1 orang yang mewakili 1% dari keseluruhan sampel, kelompok wiraswasta berjumlah 2 orang yang mewakili 2% dari keseluruhan sampel, dan kelompok yang memilih lainnya berjumlah 14 orang yang mewakili 14% dari keseluruhan sampel.

### 5.4 UJI VALIDITAS

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan suatu data. Instrumen yang dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.[23]

Teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik Corrected Item Total Correlation. Jika diketemukan  $r$  hitung =  $r$  tabel maka alat tersebut valid, nilai

koefisien korelasi hasil perhitungan harus lebih besar dari nilai koefisien dari tabel yang disebut tabel *corrected item total correlation*.

Rumus menghitung R tabel:

$$df = N - 2$$

keterangan:

df = degree of freedom

N = Banyak sampel

**Tabel 5.4 R tabel penelitian**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903

67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

### 5.4.1 Uji Validitas Kinerja (*Performance*)

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data validitas pada aspek harapan pada minfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.4.1 Uji Validitas Kinerja (*Performance*)**

NO	VARIABEL	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	USABILITY X 11 X 12 X 13 X 14 X 15 X16 X17	0.856 0.751 0.815 0.756 0.845 0.824 0.781	0.1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID
2	INFORMATION QUALITY X 21 X 22 X 23 X 24 X 25 X26 X27	0.816 0.754 0.757 0.858 0.862 0.831 0.796	0.1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID
3	INTERACTION QUALITY X 31 X 32 X 33 X 34 X 35 X 36 X 37	0.846 0.856 0.856 0.834 0.794 0.815 0.793	0.1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID
4	USER SATISFACTION Y 11 Y 12 Y 13 Y 14 Y 15 Y 16 Y 17	0.807 0.852 0.841 0.853 0.863 0.864 0.871	0.1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID

### 5.4.2 Uji Validitas Harapan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data validitas pada aspek harapan pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.4.2 Uji Validitas Harapan (*Importance*)**

NO	VARIABEL	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	USABILITY X 11 X 12 X 13 X 14 X 15 X16 X17	0.873 0.894 0.899 0.902 0.857 0.898 0.872	0.1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID
2	INFORMATION QUALITY X 21 X 22 X 23 X 24 X 25 X 26 X 27	0.887 0.900 0.904 0.870 0.904 0.872 0.867	0.1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID
3	INTERACTION QUALITY X 31 X 32 X 33 X 34 X 35 X 36 X 37	0.820 0.894 0.910 0.880 0.848 0.829 0.881	0.1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID
4	USER SATISFACTION Y 11 Y 12 Y 13 Y 14 Y 15 Y 16 Y 17	0.855 0.877 0.860 0.860 0.908 0.858 0.859	0,1966	VALID VALID VALID VALID VALID VALID VALID

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, baik pada segi performance maupun importance seluruh pertanyaan pada indikator dinyatakan valid. Karena, jumlah  $r$  hitung pada setiap pertanyaan melebihi  $r$  tabel.

## 5.5 UJI RELIABELITAS

Imron [29] mendefinisikan bahwa uji reabilitas sebagai berikut :

“Uji reabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.”

Nilai dari jawaban yang dihasilkan terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha ( $\alpha$ ) harus lebih besar dari 0.7. Maka jawaban tersebut dinyatakan *reliable*. [32]

### 5.5.1 Uji Reliabelitas Kinerja (*Performance*)

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data reliabelitas pada aspek harapan pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.5.1 Uji Reliabelitas Kinerja (*Performance*) X1**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.909	7

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X1) penelitian adalah 90.9%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

**Tabel 5.5.2 Uji Reliabelitas Kinerja (*Performance*) X2**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.912	.913	7

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X2) penelitian adalah 91.3%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

**Tabel 5.5.3 Uji Reliabelitas Kinerja (*Performance*) X3**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.923	7

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X3) penelitian adalah 92.3%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

**Tabel 5.5.4 Uji Reliabelitas Kinerja (*Performance*) Y**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.936	7



Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (Y) penelitian adalah 93.6%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

### 5.5.2 Uji Reliabilitas Harapan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data reliabilitas pada aspek harapan pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi

**Tabel 5.5.5 Uji Reliabilitas Harapan (*Importance*) X1**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.954	7

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X1) penelitian adalah 95.4%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

**Tabel 5.5.6 Uji Reliabilitas Harapan (*Importance*) X2**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.955	7

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X2) penelitian adalah 95.5%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

**Tabel 5.5.7 Uji Reliabilitas Harapan (*Importance*) X3**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.944	7

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X3) penelitian adalah 94.4%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

**Tabel 5.5.8 Uji Reliabilitas Harapan (*Importance*) Y**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.945	.946	7

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (Y) penelitian adalah 94.6%. Lebih besar dari pada cronbachs alpha yaitu 70% = *reliable*.

## A. UJI ASUMSI KLASIK

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut :

### 5.6 UJI NORMALITAS

Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas *kolmogrov –smirnov*. Menurut Siti Monalisa [30] menyatakan bahwa :

“Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni : jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.”

#### 5.6.1 Uji Normalitas Kinerja (*Performance*)

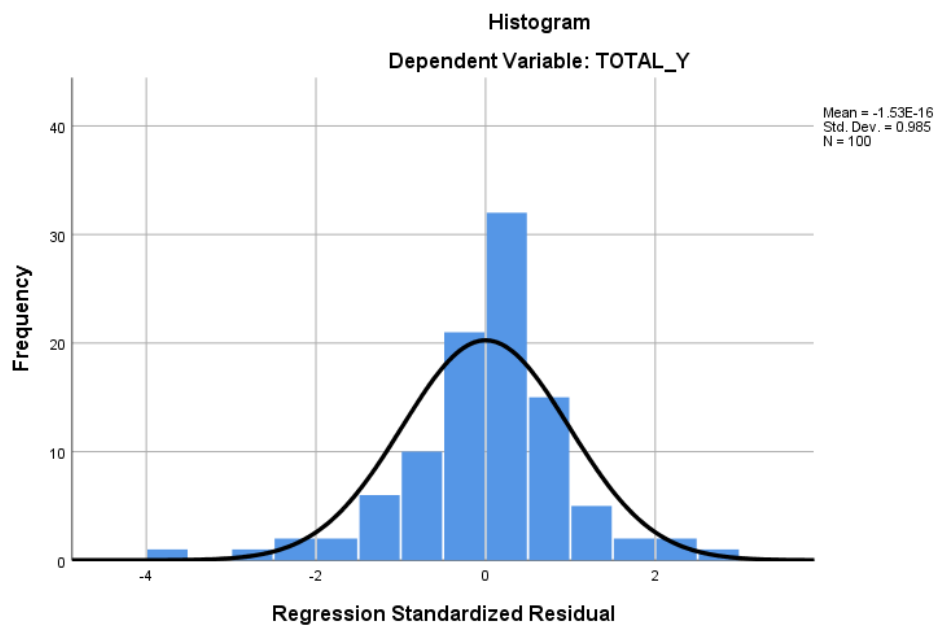
Berikut ini merupakan hasil pengujian normalitas pada aspek kinerja pada Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel .5.6.1 Uji Normalitas Kinerja (*Performance*)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56152760
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.072
	Negative	-.119
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.070 <sup>d</sup>
	95% Confidence Interval	Lower Bound

		Upper Bound	.120
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 100 sampled tables with starting seed 2000000.			

Berdasarkan keterangan uji normalitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner pada aspek kinerja (*performance*) penelitian diperoleh sebesar 0.070 . Lebih besar daripada signifikansi minimal, yaitu 0.05. maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.



**Grafik *Histogram* Kinerja 5.6.1**

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa data pada aspek kinerja berdistribusi normal. Karena, bentuk histogram mengikuti garis yang sudah ditarik dari angka -4 sampai 2.

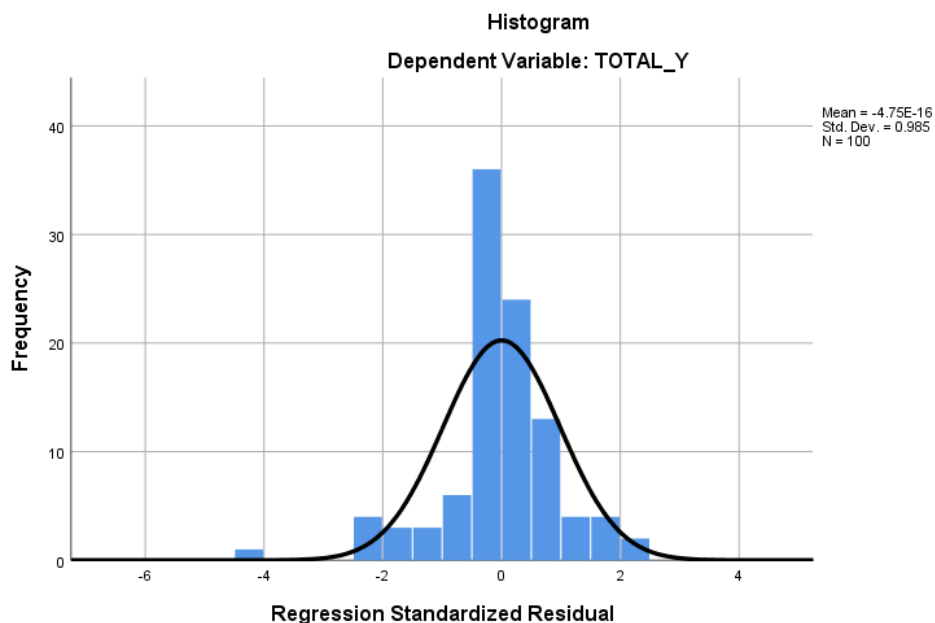
### 5.6.2 Uji Normalitas Harapan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian normalitas pada aspek kinerja pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel .5.6.2 Uji Normalitas Harapan (*Importance*)**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.99245568
Most Extreme Differences	Absolute		.178
	Positive		.093
	Negative		-.178
Test Statistic			.178
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.010 <sup>d</sup>
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.030
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 100 sampled tables with starting seed 2000000.			

Berdasarkan keterangan uji normalitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner pada aspek harapan (*importance*) penelitian diperoleh sebesar 0.010 . Lebih besar daripada signifikansi minimal, yaitu 0.05. maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.



### **Grafik *Histogram* Harapan 5.6.2**

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa data pada aspek harapan berdistribusi normal. Karena, bentuk histogram mengikuti garis yang sudah ditarik dari angka -4 sampai 2.

## **5.7 UJI MULTIKOLINEARITAS**

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent) [30] Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel – variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya :

- a. Jika nilai tolerance lebih besar 0,10 maka tidak terjadi mutikolinearitas dan jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10 maka terjadi mutikolinearitas.
- b. Jika nilai VIF lebih kecil 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00 maka terjadi multikolinearitas.

### 5.7.1 Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian multikolinearitas pada aspek kinerja pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel .5.7.1 Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	2.362	1.483		1.592	.115		
	TOTAL_X1	.175	.096	.170	1.822	.072	.302	3.307
	TOTAL_X2	.148	.115	.144	1.288	.201	.209	4.778
	TOTAL_X3	.590	.094	.600	6.281	.000	.288	3.472
a. Dependent Variable: TOTAL_Y								

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat bahwa dari nilai *tolerance* sebesar 0.302 pada variabel *Usability*; 0.209 pada variabel *Information quality*; dan 0.288

pada variabel *interaction quality* lebih besar dari 0.10 maka, pada variabel tersebut tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

Dilihat juga dari nilai VIF sebesar 3.307 pada variabel *Usability*; 4.778 pada variabel *Information quality*; dan 3.472 pada variabel *interaction quality* lebih kecil daripada 10.00, berarti data tersebut tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

### 5.7.2 Uji Multikolinieritas Harapan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian multikolinieritas pada aspek harapan pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel .5.7.2 Uji Multikolinieritas Harapan (*Importance*)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	1.117	1.043		1.071	.287		
	TOTAL_X1	.109	.088	.115	1.239	.218	.150	6.671
	TOTAL_X2	.251	.102	.265	2.464	.016	.112	8.968
	TOTAL_X3	.601	.095	.581	6.335	.000	.154	6.500

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y



Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat bahwa dari nilai *tolerance* sebesar 0.150 pada variabel *Usability*; 0.112 pada variabel *Information quality*; dan 0.2154 pada variabel *interaction quality* lebih besar dari 0.10 maka, pada variabel tersebut tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

Dilihat juga dari nilai VIF sebesar 6.671 pada variabel *Usability*; 8.968 pada variabel *Information quality*; dan 6.500 pada variabel *interaction quality* lebih kecil daripada 10.00, berarti data tersebut tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

## **5.8 Uji HETEROSKRDASTISITAS**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain [30]. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan berbeda disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu :

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ,kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

### **5.8.1 Uji Heteroskedastisitas Kinerja (*Performance*)**

Berikut ini merupakan hasil pengujian Heteroskedastisitas pada aspek kinerja pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel .5.8.1 Uji Heteroskedastisitas Kinerja (*Performance*)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.057	1.069		1.923	.057
	TOTAL_X1	.031	.069	.082	.445	.658
	TOTAL_X2	.023	.083	.062	.282	.779
	TOTAL_X3	-.067	.068	-.188	-.992	.324

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat bahwa dari nilai signifikansi data sebesar 0.658 pada variabel *Usability*; 0.779 pada variabel *Information quality*; dan 0.324 pada variabel *interaction quality* lebih besar dari 0.05 maka, pada variabel tersebut tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

### 5.8.2 Uji Heteroskedastisitas Harapan (*importance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian Heteroskedastisitas pada aspek kinerja pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel .5.8.2 Uji Heteroskedastisitas Harapan (*Importance*)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.406	.791		1.778	.079
	TOTAL_X1	.022	.067	.088	.335	.739
	TOTAL_X2	-.061	.077	-.241	-.790	.432

	TOTAL_ X3	.034	.072	.124	.477	.634
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat bahwa dari nilai signifikansi data sebesar 0.079 pada variabel *Usability*; 0.739 pada variabel *Information quality*; dan 0.634 pada variabel *interaction quality* lebih besar dari 0.05 maka, pada variabel tersebut tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

## B. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam persamaan Struktural I yang menjadi variabel bebas adalah *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.

Persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \text{ Dimana :}$$

Y :Kepuasan (variabel dependen)

a = Konstanta regresi

X1, X2, X3 = Koefisien dari variabel independen

## 5.9 PENGUJIAN KOEFISIEN DETERMINASI R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika

koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 5.9.1 Pengujian Koefisien Determinasi $R^2$ Kinerja (*Performance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi pada aspek kinerja pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.9.1 Pengujian Koefisien Determinasi  $R^2$  Kinerja (*Performance*)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 <sup>a</sup>	.748	.740	2.60124
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2				

Dari hasil diatas dapat dipastikan nilai adjusted R Square (Koefisien determinasi sebesar 0.740. Artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 74%

### 5.9.2 Pengujian Koefisien Determinasi $R^2$ Harapan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi pada aspek harapan pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.9.2 Pengujian Koefisien Determinasi  $R^2$  Harapan (*Importance*)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.936 <sup>a</sup>	.876	.872	2.02335
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2				

Dari hasil diatas dapat dipastikan nilai adjusted R Square (Koefisien determinasi sebesar 0.872. Artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 87.2%

### 5.10 UJI F DAN T

Uji F di gunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.[27]

- Jika nilai signifikan  $< 0.01$  atau  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai signifikan  $> 0.01$  atau  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Dengan rumus :

$$F \text{ tabel} = f ( k ; n-k )$$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

**Tabel 5.10 tabel f**

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk nyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77

<b>96</b>	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
<b>97</b>	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
<b>98</b>	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
<b>99</b>	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
<b>100</b>	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

### 5.10.1 Uji F Kinerja (*Performance*)

Berikut ini merupakan hasil uji f pada aspek kinerja pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.10.1 F Tabel Kinerja**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1927.409	3	642.470	94.949	.000 <sup>b</sup>
	Residual	649.581	96	6.766		
	Total	2576.990	99			
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2						

Dapat diketahui bahwa F hitung (94,949) > F tabel (2,70) maka H0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu usability quality, information quality dan interaction quality pada aspek kinerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### 5.10.2 Uji F Harapan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil uji f pada aspek harapan pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.10.2 F Tabel Harpan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2773.732	3	924.577	225.841	.000 <sup>b</sup>
	Residual	393.018	96	4.094		
	Total	3166.750	99			
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2						

Dapat diketahui bahwa F hitung (225,841) > F tabel (2,70) maka H<sub>0</sub> ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu usability quality, information quality dan interaction quality pada aspek harapan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.[27]

Dengan rumus :

$$T \text{ tabel} = t (a/2 : n-k-1)$$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

**Tabel 5.11 Tabel T**

Pr \ Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011

85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

### 5.11.1 Uji T Kinerja (*Performance*)

Berikut ini merupakan hasil uji t pada aspek kinerja pada diskominfo

Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.11.1 T Tabel Kinerja**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.362	1.483		1.592	.115
	TOTAL_X1	.175	.096	.170	1.822	.072
	TOTAL_X2	.148	.115	.144	1.288	.201
	TOTAL_X3	.590	.094	.600	6.281	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y



Pada tabel 5.11.1 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen pada aspek kinerja.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel X1, dan X2 tidak mempunyai pengaruh signifikan. Sementara pada variabel X3 *Interaction Quality* memiliki pengaruh signifikan pada aspek kinerja.

### 5.11.2 Uji T Harapan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil uji t pada aspek harapan pada diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.11.2 T Tabel Harapan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.117	1.043		1.071	.287
	TOTAL_X1	.109	.088	.115	1.239	.218
	TOTAL_X2	.251	.102	.265	2.464	.016
	TOTAL_X3	.601	.095	.581	6.335	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Pada tabel 5.11.2 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen pada aspek harapan.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel X1, dan X2 tidak mempunyai pengaruh signifikan. Sementara pada variabel X3 Interaction Quality memiliki pengaruh signifikan pada aspek kinerja.

## 5.12 ANALISIS IPA

### 5.12.1 TINGKAT KESESUAIAN

Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap kinerja dari sistem tersebut dan seberapa besar organisasi atau perusahaan memahami apa yang dianggap penting oleh pengguna.[33]

Untuk mendapatkan nilai dari tingkat kesesuaian pengguna dapat dihitung dengan menggunakan persamaan berikut :

$$T_{ki} = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$x_i$  = Skor penilaian tingkat kinerja

$y_i$  = Skor penilaian tingkat kepentingan.

**Tabel 5.12.1 Tingkat Kesesuaian**

<b>Tingkat Kesesuaian</b>	<b>Presentase</b>
Pelayanan belum sesuai	$T_{ki} < 100$
Pelayanan telah sesuai	$T_{ki} = 100$
Pelayanan sangat sesuai	$T_{ki} > 100$

Berikut adalah hasil tingkat kesesuaian terhadap *website* Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi :

**Tabel 5.12.2 Hasil Tingkat Kesesuaian**

NO	Kode Indikator	TOTAL NILAI		Tingkat Kesesuaian TK
		Performance	Importance	
1	X11	373	393	94,91
2	X12	389	392	99,23
3	X13	383	386	99,22
4	X14	369	401	92,02
5	X15	368	390	94,36
6	X16	372	384	96,88
7	X17	390	390	100
8	X21	380	393	96,69
9	X22	386	389	99,22
10	X23	360	391	92,07
11	X24	364	386	94,30
12	X25	379	394	96,19
13	X26	366	398	91,95
14	X27	370	390	94,87
15	X31	370	393	94,14
16	X32	368	391	94,11
17	X33	361	394	91,62
18	X34	367	394	93,14
19	X35	358	384	93,22
20	X36	376	396	94,94
21	X37	369	386	95,59
22	Y11	358	392	91,32

23	Y12	364	387	94,05
24	Y13	369	396	93,18
25	Y14	372	393	94,65
26	Y15	381	392	97,19
27	Y16	380	386	98,44
28	Y17	377	399	94,48
TOTAL		10419	10960	95,06

Berdasarkan perolehan tingkat kesesuaian diatas diperoleh satu indikator dalam aspek kinerja dan harapan yang memenuhi kriteria yang diharapkan pengguna. Yaitu pada *Usability* indikator ke 7 : “*Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Pengalaman Positif”. Sementara, variabel lainnya belum mencapai taraf kepuasan pengguna. Karena, tingkat kesesuaiannya belum mencapai 100%.

Dapat dilihat pula pada akumulasi keseluruhan indikator dalam aspek kinerja dan harapan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 95,06%

### 5.12.2 ANALISIS KESENJANGAN (*GAP*)

Menghitung kesenjangan (*Gap*) dengan menghitung selisih nilai antara nilai kualitas nyata (*performance*) sistem dengan kualitas ideal (*Importance*) sistem.[33]

Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan adanya nilai positif atau  $Q_i$  (*gap*)  $\geq 0$ . Hal ini menunjukkan kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang

diharapkan. Sebaliknya bila  $Q_i$  (gap) bernilai negatif atau dibawah 0 maka tingkat kualitas menunjukan kurang dan belum memenuhi keinginan ideal.

Rumus :

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Per}(i) - \text{Imp}(i)$$

Keterangan :

$Q_i$  (Gap) = Tingkat kesenjangan

Perf(i) = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (Kinerja)

Imp(i) = nilai kualitas ideal/harapan (Harapan)

Hasil analisis kesenjangan (Gap) dapat dilihat pada Tabel 5.12.3 berikut:

**Tabel 5.12.3 Hasil Analisis Kesenjangan (Gap)**

NO	KODE	RATA-RATA		GAP
	INDIKATOR	PERFORMANCE	IMPORTANCE	
1	X11	3,73	3,93	-0,2
2	X12	3,89	3,92	-0,03
3	X13	3,83	3,86	-0,03
4	X14	3,69	4,01	-0,32
5	X15	3,68	3,9	-0,22
6	X16	3,72	3,84	-0,12
7	X17	3,9	3,9	0
8	X21	3,8	3,93	-0,13
9	X22	3,86	3,89	-0,03
10	X23	3,6	3,91	-0,31
11	X24	3,64	3,86	-0,22

12	X25	3,79	3,94	-0,15
13	X26	3,66	3,98	-0,32
14	X27	3,7	3,9	-0,2
15	X31	3,7	3,93	-0,23
16	X32	3,68	3,91	-0,23
17	X33	3,61	3,94	-0,33
18	X34	3,67	3,94	-0,27
19	X35	3,58	3,84	-0,26
20	X36	3,76	3,96	-0,2
21	X37	3,69	3,86	-0,17
22	Y11	3,58	3,92	-0,34
23	Y12	3,64	3,87	-0,23
24	Y13	3,69	3,96	-0,27
25	Y14	3,72	3,93	-0,21
26	Y15	3,81	3,92	-0,11
27	Y16	3,8	3,86	-0,06
28	Y17	3,77	3,99	-0,22
TOTAL		104,19	109,6	-5,41
TOTAL RATA-RATA		3,721071	3,914285714	0,193214286

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas *website* belum memenuhi keinginan para penggunanya, hanya ada 1 indikator variabel *usability* yang memenuhi kriteria dari pengguna *website*. Karena nilai Qi gap maasih tidak lebih besar dari 0.

### 5.12.3 KINERJA DAN HARAPAN

Kepuasan dapat dicapai dengan mengadakan perbaikan terhadap kualitas *website* yang diterima oleh para pengguna saat ini. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Importance-Performance Analysis* yang akan menggambarkan atribut-atribut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sampai atribut-atribut yang memang sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Semuanya akan digambarkan ke dalam diagram empat kuadran.

Berikut adalah tabel nilai rata-rata dari masing-masing indikator persepsi dan harapan.

**Tabel 5.12.4 Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan**

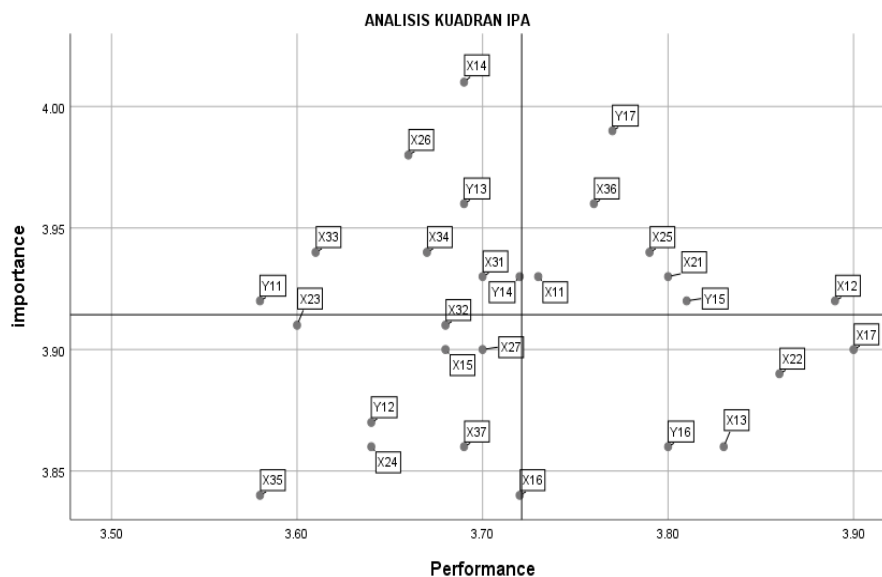
NO	KODE	RATA-RATA	
	INDIKATOR	PERFORMANCE	IMPORTANCE
1	X11	3,73	3,93
2	X12	3,89	3,92
3	X13	3,83	3,86
4	X14	3,69	4,01
5	X15	3,68	3,9
6	X16	3,72	3,84
7	X17	3,9	3,9
8	X21	3,8	3,93
9	X22	3,86	3,89
10	X23	3,6	3,91
11	X24	3,64	3,86

12	X25	3,79	3,94
13	X26	3,66	3,98
14	X27	3,7	3,9
15	X31	3,7	3,93
16	X32	3,68	3,91
17	X33	3,61	3,94
18	X34	3,67	3,94
19	X35	3,58	3,84
20	X36	3,76	3,96
21	X37	3,69	3,86
22	Y11	3,58	3,92
23	Y12	3,64	3,87
24	Y13	3,69	3,96
25	Y14	3,72	3,93
26	Y15	3,81	3,92
27	Y16	3,8	3,86
28	Y17	3,77	3,99
TOTAL		104,19	109,6
TOTAL RATA-RATA		3,721071429	3,914285714

#### 5.12.4 Analisis Kuadran IPA

Berikut ini merupakan gambar 5.12.1 menunjukkan posisi indikator dalam diagram kartesius :





**Gambar 5.12.1 Diagram Kartesius IPA**

Berdasarkan gambar 5.12.1 setiap kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Perbedaan setiap diagram berdasarkan tingkat persepsi (*performance*) atau harapan (*importance*) sebagai berikut :

**1. KUADRAN I “TINGKATAN KERJA” (*HIGH IMPORTANCE & LOW PERFORMANCE*)**

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*performance improvement*). Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas dan termasuk area yang penting menurut penggunaannya namun belum memenuhi harapan pengguna sehingga perlu segera di perbaiki agar sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah : X14, X26, Y13, X34, X31, Y14, Y11, X33. Dengan rincian sebagai berikut :

- a. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memiliki Tampilan menarik (X14)
- b. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi yang rinci (X26)
- c. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Kepuasan berinteraksi (Y13)
- d. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Rasa Personalisasi (X34)
- e. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi mempunyai Reputasi bagus (X31)
- f. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi dapat diakses dengan cepat (Y14)
- g. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan kepuasan akan *website* (Y11).
- h. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Kepercayaan menyimpan informasi. (X33)

## **2. KUADRAN II “PERTAHANKAN KINERJA“ (*HIGH IMPORTANCE & HIGH PERFORMANCE*)**

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan *website* Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi yang harus

dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna serta area yang penting menurut pengguna dan dianggap telah memenuhi harapan pengguna.

Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah : Y17, X36, X25, X21, Y15, X11, X12. Dengan rincian sebagai berikut :

- a. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Kemudahan akses (Y17)
- b. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Komunikasi yang mudah (X36)
- c. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi yang mudah dimengerti (X25)
- d. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi akurat (X21)
- e. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi menyediakan Layanan yang baik (Y15)
- f. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi Mudah dimengerti (X11)
- g. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi Mudah ditelusuri (X12)

### **3. KUADRAN III “PRIORITAS RENDAH“ (LOW IMPORTANCE & LOW PERFORMANCE)**

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran III adalah area yang berisikan item yang dianggap kurang penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola *website*.

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah : X27, X32, X15, X23, X24, X37, X16, X35, Y12. Dengan rincian :

- a. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi mempunyai Kesesuaian Desain yang baik (X27)
- b. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan rasa aman berinteraksi (X32)
- c. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi mempunyai desain situs yang menarik (X15)
- d. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi tepat waktu / up to date (X23)
- e. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi yang relevan(X24)
- f. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi mempunyai Kepercayaan layanan (X37)
- g. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi mempunyai Kompetensi yang baik (X16)
- h. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberi ruang Komunitas spesifik (X35)
- i. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Kepuasan akan layanan (Y12)

#### **4. KUADRAN IV “CENDRUNG BERLEBIHAN“ (LOW IMPORTANCE & HIGH PERFORMANCE)**

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Item yang termasuk kedalam kuadran ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II.

Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah : X17, X22, X13, Y16. Dengan rincian :

- a. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Pengalaman Positif (X17)
- b. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi terpercaya (X22)
- c. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi Mudah digunakan (X13)
- d. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Manfaat informasi (Y16)

#### **5.13 REKOMENDASI BAGI PENGELOLA**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 8 atribut yang perlu dilakukan perbaikan (*action*) dan terdapat 7 atribut yang perlu mendapat perhatian

untuk dipertahankan oleh pihak sekolah (*Hold*). Dengan indikator yang perlu dipertahankan yaitu :

- a. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Kemudahan akses (Y17)
- b. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Komunikasi yang mudah (X36)
- c. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi yang mudah dimengerti (X25)
- d. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi memberikan Informasi akurat (X21)
- e. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi menyediakan Layanan yang baik (Y15)
- f. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi Mudah dimengerti (X11)
- g. *Website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi Mudah ditelusuri (X12)

Diharapkan kepada pengelola *website* untuk memperhatikan bahwa mempunyai kesesuaian desain yang baik, memberikan rasa aman berinteraksi, mempunyai desain situs yang menarik, memberikan Informasi tepat waktu / up to date, memberikan Informasi yang relevan, mempunyai kepercayaan layanan, mempunyai kompetensi yang baik, serta memberi ruang Komunitas spesifik bagi para pengguna *website*.