

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **5.1.1 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi**

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi merupakan suatu lembaga dibawah naungan pemerintah yang didirikan berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, yang ditanda tangani pada tanggal 27 Desember 2016 oleh H. Syarif Fasha, ME selaku Walikota Jambi periode 2014-2018.

Pembentukan Dinas Kearsipan dan perpustakaan ini didasari oleh adanya perubahan tata nama organisasi perangkat daerah (OPD) secara nasional berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), dan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 14). Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi ini beralamat di Jl. Profesor Dr. Soemantri Brojonegoro, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi.

### **5.1.2 Visi dan Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi**

Visi merupakan sebuah rangkaian kata yang berisi impian, cita-cita atau nilai inti dari suatu lembaga atau organisasi. Sedangkan, misi biasanya berisi tahapan-tahapan yang akan dilakukan suatu lembaga atau organisasi untuk mewujudkan visinya. Adapun visi dan misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi, diantaranya:

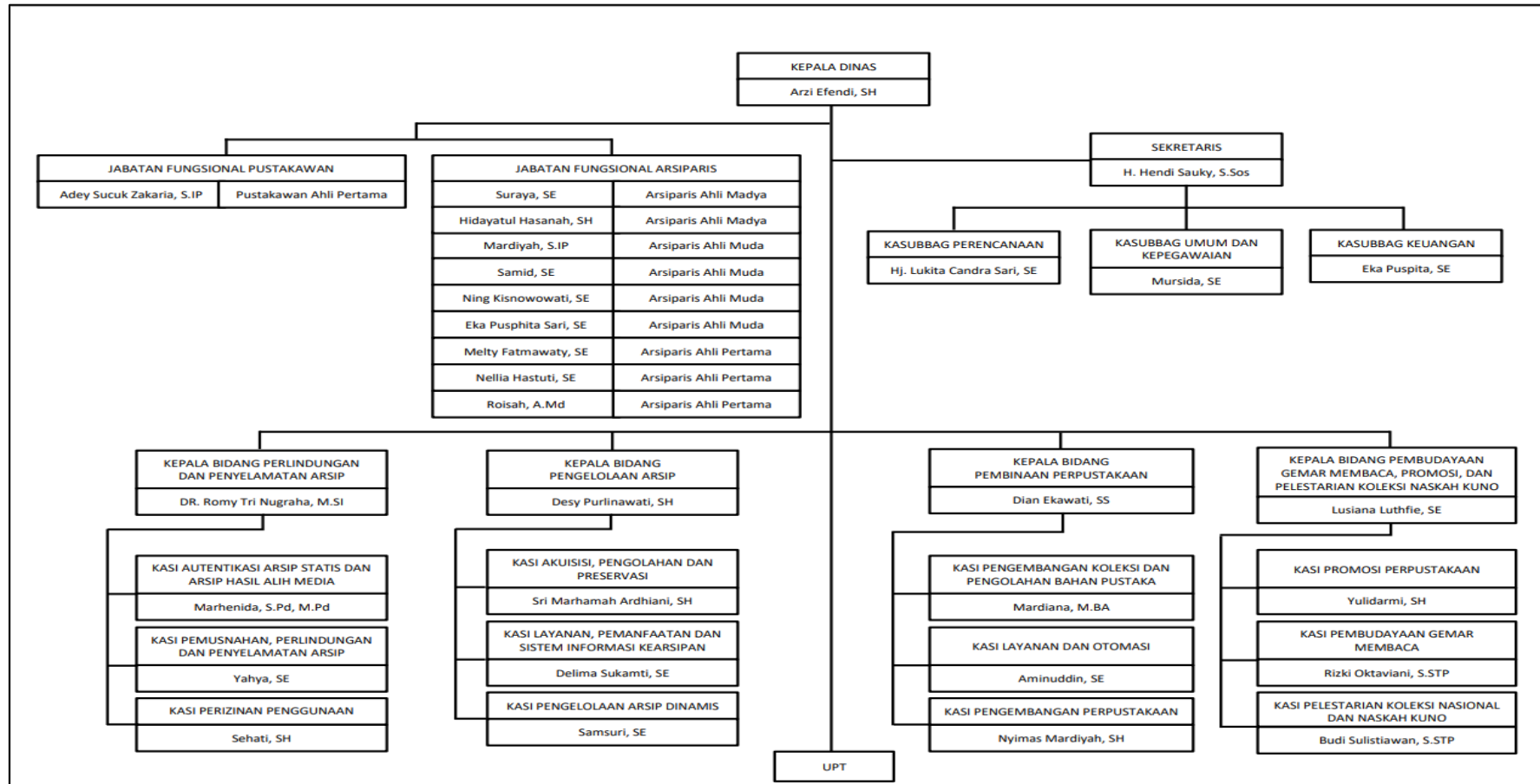
1. Visi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi

“Menjadikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sebagai wadah sumber pengetahuan, informasi, dan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan serta menyenangkan”

2. Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi

- a. Mewujudkan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yang transparan;
- b. Mewujudkan kearsipan dan perpustakaan sebagai wadah sumber pengetahuan;
- c. Mewujudkan kearsipan dan perpustakaan sebagai wadah sumber informasi;
- d. Mewujudkan kearsipan dan perpustakaan sebagai wadah sumber penelitian;
- e. Mewujudkan organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sebagai tempat rekreasi keilmuan dan penelitian yang menyenangkan.

### 5.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi



Gambar 5.1 Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

#### **5.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP)**

##### **Kota Jambi**

Tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi akan diuraikan dibawah ini sebagaimana tercantum dalam Laporan Kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi tahun 2021, diantaranya:

- a. Kepala Dinas. Dalam menjalankan tugasnya kepala dinas mempunyai fungsi sebagai berikut:
  - 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang kearsipan dan perpustakaan daerah;
  - 2) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di kearsipan dan perpustakaan daerah;
  - 3) Pelaksanaan administrasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan daerah;
  - 4) Pengkoordinasian hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas di bidang kearsipan dan perpustakaan daerah;
  - 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota Jambi sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- b. Sekretariat. Dalam menjalankan tugasnya sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut:
  - 1) Koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi;

- 2) Penyelenggaraan urusan perencanaan dan hubungan masyarakat meliputi penyusunan program dan anggaran, evaluasi, pelaporan, dan hubungan masyarakat serta keprotokolan;
  - 3) Penyelenggaraan urusan umum dan kepegawaian meliputi ketatausahaan, kearsipan, aset, perlengkapan dan pengelolaan kepegawaian;
  - 4) Penyelenggaraan urusan keuangan meliputi urusan perbendaharaan, akuntansi, verifikasi; dan
  - 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- c. Bidang Perlindungan dan Penyelamatan Arsip. Dalam menjalankan tugasnya bidang perlindungan dan penyelamatan arsip mempunyai fungsi sebagai berikut:
- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemusnahan, perlindungan dan penyelamatan arsip, autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media dan layanan perizinan penggunaan arsip;
  - 2) Perencanaan, pemantauan, dan evaluasi penyelenggaraan perlindungan dan penyelamatan arsip pemusnahan, perlindungan dan penyelamatan arsip, autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media dan layanan perizinan penggunaan arsip;
  - 3) Penyiapan kebutuhan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pemusnahan, perlindungan dan penyelamatan arsip, autentikasi arsip

statis dan arsip hasil alih media dan layanan perizinan penggunaan arsip;

- 4) Pemberian bimbingan, supervisi, dan pendampingan perlindungan dan penyelamatan arsip pemusnahan, perlindungan dan penyelamatan arsip, autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media dan layanan perizinan penggunaan arsip;
- 5) Pelaksanaan sosialisasi perlindungan dan penyelamatan arsip penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemusnahan, perlindungan dan penyelamatan arsip, autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media dan layanan perizinan penggunaan arsip;
- 6) Pelaksanaan pemusnahan, perlindungan dan penyelamatan arsip, autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media, dan layanan perizinan penggunaan arsip penilaian hasil alih media dan reproduksi arsip dinamis dan arsip statis;
- 7) Melaksanakan penilaian prestasi kerja bawahan; dan
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Bidang Pengelolaan Arsip. Dalam menjalankan tugasnya bidang pengelolaan arsip mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis, pengawasan arsip dinamis, serta layanan dan pemanfaatan kearsipan;
- 2) Pengelolaan arsip vital dan aset nasional;

- 3) Pengelolaan arsip inaktif;
  - 4) Pelaksanaan akuisisi arsip statis;
  - 5) Pelaksanaan pengolahan arsip statis;
  - 6) Pelaksanaan preservasi arsip statis;
  - 7) Pelaksanaan layanan penggunaan arsip dan informasi kearsipan;
  - 8) Pelaksanaan pemanfaatan arsip statis;
  - 9) Pelaksanaan jasa kearsipan; dan
  - 10) Pelaksanaan pengawasan arsip dinamis;
  - 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.
- e. Bidang Pembinaan Perpustakaan. Dalam menjalankan tugasnya bidang pembinaan perpustakaan mempunyai fungsi sebagai berikut:
- 1) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan tenaga perpustakaan;
  - 2) Pelaksanaan pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan meliputi penyusunan kebijakan koleksi, seleksi, pengadaan bahan perpustakaan, inventarisasi, pelaksanaan kajian kebutuhan pemustaka, deskripsi bibliografi, klasifikasi, penentuan tajuk subjek, penyelesaian fisik bahan perpustakaan, verifikasi, validasi dan pemasukan data ke pangkalan data;
  - 3) Pelaksanaan layanan dan otomasi perpustakaan, meliputi layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, layanan perpustakaan elektronik (*e-book*) dan layanan eksistensi (perpustakaan

keliling, pojok baca, taman bacaan masyarakat, dan sejenisnya), pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka, pengembangan teknologi, dan komunikasi perpustakaan, pengelolaan *website*, jaringan perpustakaan; dan

- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

f. Bidang Pembudayaan Gemar Membaca, Promosi, Pelestarian Koleksi Nasional dan Naskah Kuno. Dalam menjalankan tugasnya bidang pembudayaan gemar membaca, promosi, pelestarian koleksi nasional dan naskah kuno mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pembudayaan gemar membaca;
- 2) Pelaksanaan kegiatan literasi;
- 3) Pelaksanaan promosi perpustakaan melalui media massa dan elektronik, seminar/*talkshow* dan pameran;
- 4) Pelaksanaan pelestarian koleksi nasional dan naskah kuno; dan
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

g. Kelompok Jabatan Fungsional. Dalam menjalankan tugasnya kelompok jabatan fungsional mempunyai fungsi sebagai berikut:

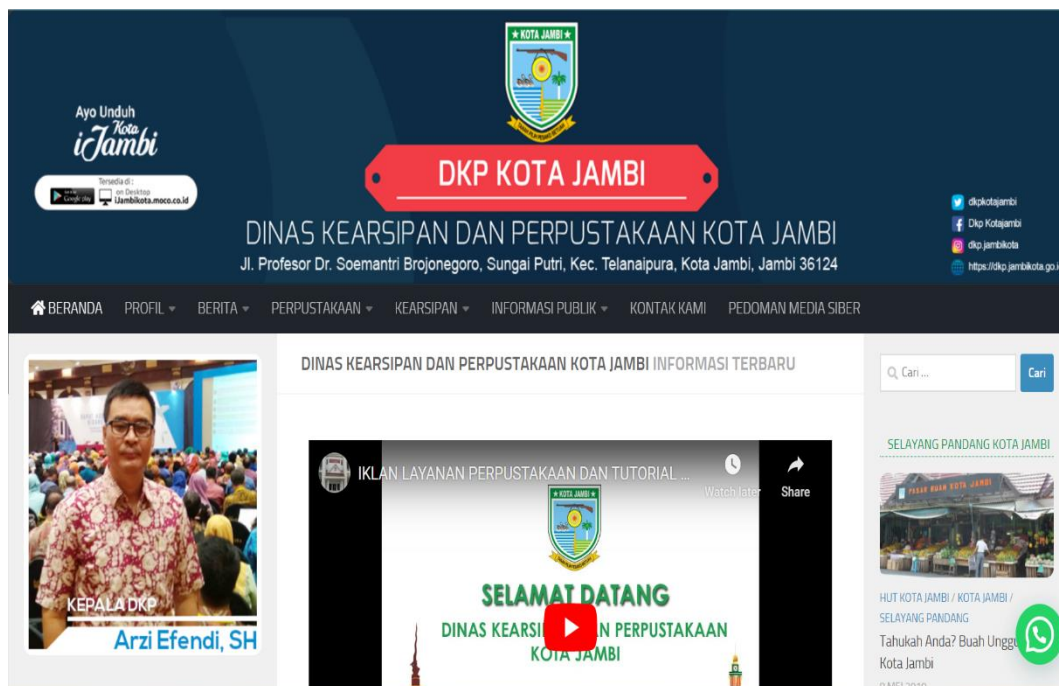
- 1) Kelompok jabatan fungsional berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya.



- 2) Kelompok jabatan fungsional dikoordinir oleh seorang tenaga fungsional senior selaku ketua kelompok yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.
- 3) Tenaga fungsional senior berdasarkan kepangkatan.
- 4) Jumlah tenaga fungsional berdasarkan kebutuhan, beban kerja dan kemampuan keuangan daerah.
- 5) Tenaga fungsional dalam menyelenggarakan tugasnya diatur dengan peraturan walikota.

#### **5.1.5 Website Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi**

*Website* resmi yang digunakan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, yaitu dapat diakses pada <https://dkp.jambikota.go.id/>. *Website* ini digunakan untuk memudahkan pemberitahuan serta pelayanan kearsipan dan perpustakaan yang dibutuhkan masyarakat. Berikut ini adalah tampilan awal (Beranda) dari *website* tersebut:



**Gambar 5.2 Tampilan Awal Website DKP Kota Jambi**

Website DKP Kota Jambi ini memiliki 8 menu utama yaitu menu Beranda, Profil, Berita, Perpustakaan, Kearsipan, Informasi Publik, Kontak Kami, dan Pedoman Media Siber. Masing-masing menu utama tersebut berisi:

- a. Menu Beranda berisi informasi atau berita-berita terbaru bahkan berita-berita tahun sebelumnya serta poster mengenai penghargaan, larangan, dan informasi lainnya.
- b. Menu Profil berisi sejarah, visi misi, struktur organisasi, sumber daya manusia, tugas pokok dan fungsi, serta fasilitas yang ada.
- c. Menu Berita berisi artikel, pengumuman, kato kito, foto kegiatan (kearsipan dan perpustakaan), serta video.
- d. Menu Perpustakaan berisi telusur informasi yang dapat dilakukan melalui situs OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan aplikasi iJambiKota, pendaftaran anggota, serta pelayanan yang terdiri dari layanan referensi,

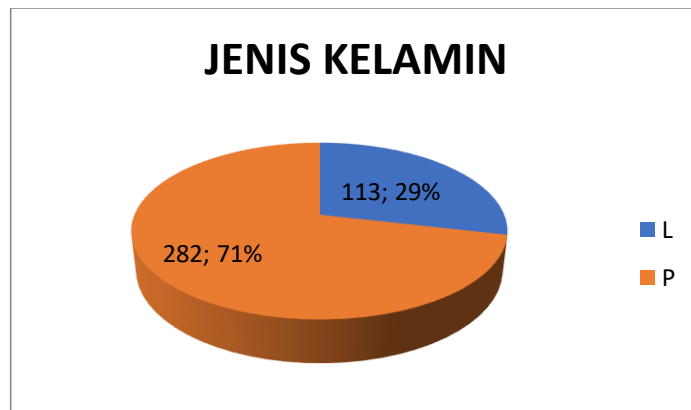
layanan sirkulasi, perpustakaan keliling, resensi, layanan audiovisual, layanan bimbingan pemustaka, layanan terbitan berseri, layanan braile, dan layanan penelusuran informasi.

- e. Menu Kearsipan berisi informasi mengenai Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN), Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), serta Sistem Informasi Layanan Arsip Dinamis dan Statis (SILADIS).
- f. Menu Informasi Publik berisi informasi mengenai Laporan Kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (LAKIP), koleksi buku di tahun 2021, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Rencana Strategis (Renstra) 2018-2023, Perjanjian Kinerja (PK), Indikator Kinerja Utama (IKU).
- g. Menu Kontak Kami berisi informasi media sosial yang digunakan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan informasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi yaitu berupa *website*, instagram, whatsapp, *email*, youtube, dan facebook dan juga tersedia lokasi DKP yang ditunjukkan dengan *maps*.
- h. Menu Pedoman Media Siber berisi informasi yang mengatur tentang aturan-aturan dan hak yang harus dipatuhi sebagai pengguna media siber dalam mengakses, menggunakan, berpendapat, dan hal lainnya dalam bermedia sosial kepada pihak DKP Kota Jambi.

## 5.2 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Pada tahap ini akan dijelaskan pengumpulan data yang diperoleh dari penghitungan seluruh jawaban kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya terhadap 395 responden pengguna *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi dengan jumlah pernyataan sebanyak 22 buah. Berikut adalah rangkuman identitas responden berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama penggunaan *website*.

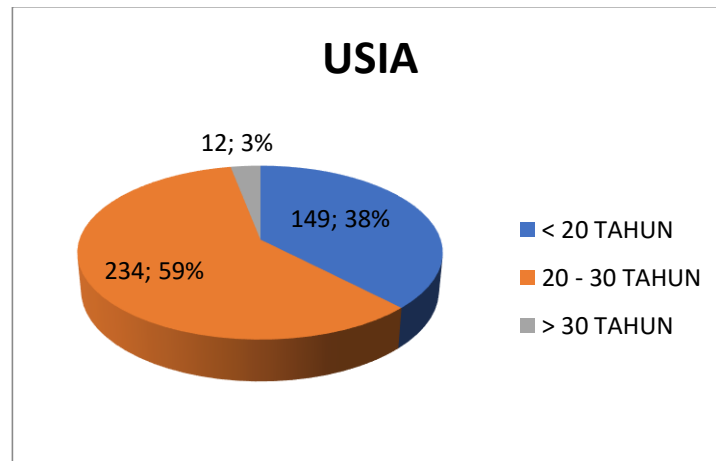
### 5.2.1 Jenis Kelamin



**Gambar 5.3 Jenis Kelamin Responden**

Gambar 5.3 menunjukkan jumlah responden sebanyak 395 orang, terdiri dari laki-laki 113 orang dan perempuan 282 orang.

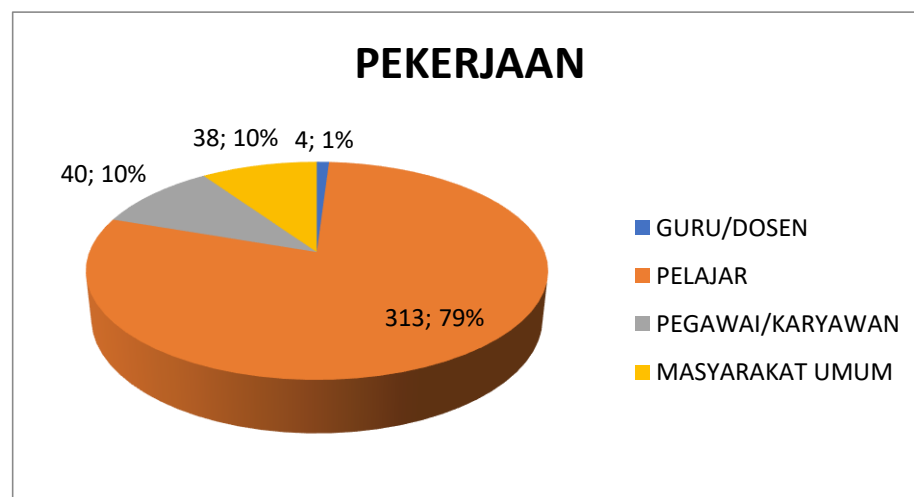
### 5.2.2 Usia



**Gambar 5.4 Usia Responden**

Gambar 5.4 menunjukkan jumlah responden dengan usia < 20 tahun sebanyak 149 orang, jumlah responden dengan usia diantara 20 – 30 tahun sebanyak 234 orang, dan jumlah responden dengan usia > 30 tahun sebanyak 12 orang.

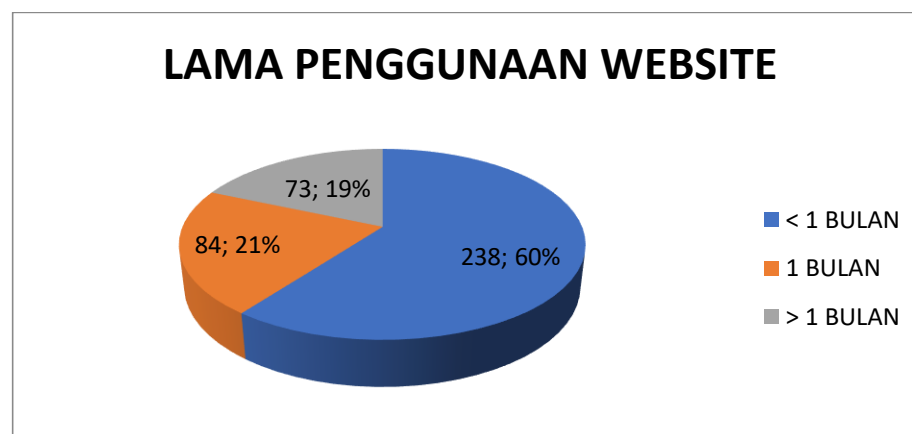
### 5.2.3 Pekerjaan



**Gambar 5.5 Pekerjaan Responden**

Gambar 5.5 menunjukkan jumlah responden dengan pekerjaan sebagai guru/dosen sebanyak 4 orang, jumlah responden dengan pekerjaan sebagai pelajar sebanyak 313 orang, jumlah responden dengan pekerjaan sebagai pegawai/karyawan sebanyak 40 orang, dan jumlah responden sebagai masyarakat umum sebanyak 38 orang.

#### 5.2.4 Lama Penggunaan *Website*



**Gambar 5.6** Lama Penggunaan *Website*

Gambar 5.6 menunjukkan jumlah responden yang menggunakan *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi kurang dari 1 bulan sebanyak 238 orang, jumlah responden yang menggunakan *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi selama 1 bulan sebanyak 84 orang, dan jumlah responden yang menggunakan *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi lebih dari 1 bulan sebanyak 73 orang.

### 5.3 ANALISIS DATA

#### 5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian untuk mengukur valid atau tidaknya pertanyaan atau pernyataan di dalam suatu kuesioner. Kuesioner akan dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan yang digunakan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh pertanyaan tersebut. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk menguji variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Y).

Setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikan 0,05 dan *degree of freedom* (df) =  $n-2$ , yang artinya  $n$  adalah jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 395, sehingga  $df = 395-2 = 393$  dengan  $r$  tabelnya adalah 0,0987. Jadi, apabila hasil  $r$  hitung tiap indikator pernyataan melebihi angka 0,0987 maka indikator pernyataan yang digunakan dapat dikatakan valid.

**Tabel 5.1 Tabel Persentase Distribusi R**

<b>Pr</b>	<b>0,25</b>	<b>0,10</b>	<b>0,05</b>	<b>0,025</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>
<b>df</b>	<b>0,50</b>	<b>0,20</b>	<b>0,10</b>	<b>0,05</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>	<b>0,002</b>
<b>386</b>	0,0343	0,0652	0,0836	0,0996	0,1181	0,1306	0,1564
<b>387</b>	0,0343	0,0651	0,0835	0,0994	0,1179	0,1305	0,1562
<b>388</b>	0,0343	0,0650	0,0834	0,0993	0,1178	0,1303	0,1560
<b>389</b>	0,0342	0,0650	0,0833	0,0992	0,1176	0,1301	0,1558
<b>390</b>	0,0342	0,0649	0,0832	0,0991	0,1175	0,1300	0,1556
<b>391</b>	0,0341	0,0648	0,0831	0,0989	0,1173	0,1298	0,1554
<b>392</b>	0,0341	0,0647	0,0830	0,0988	0,1172	0,1296	0,1552
<b>393</b>	0,0340	0,0646	0,0829	0,0987	0,1170	0,1295	0,1550
<b>394</b>	0,0340	0,0645	0,0828	0,0986	0,1169	0,1293	0,1548
<b>395</b>	0,0339	0,0645	0,0827	0,0984	0,1167	0,1291	0,1546

**Tabel 5.2 Uji Validitas Usability Quality (X1)**

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,692**	,643**	,524**	,497**	,503**	,800**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X1.2	Pearson Correlation	,692**	1	,641**	,612**	,546**	,515**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X1.3	Pearson Correlation	,643**	,641**	1	,556**	,557**	,483**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X1.4	Pearson Correlation	,524**	,612**	,556**	1	,635**	,565**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X1.5	Pearson Correlation	,497**	,546**	,557**	,635**	1	,558**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X1.6	Pearson Correlation	,503**	,515**	,483**	,565**	,558**	1	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
Total	Pearson Correlation	,800**	,830**	,805**	,815**	,788**	,764**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 5.3 Rangkuman Hasil Uji Validitas Usability Quality (X1)**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,800	0,0987	Valid
2	0,830	0,0987	Valid
3	0,805	0,0987	Valid
4	0,815	0,0987	Valid
5	0,788	0,0987	Valid
6	0,764	0,0987	Valid

Penjelasan dari *output* uji validitas *Usability Quality* (X1) yang ditunjukkan pada tabel 5.2 membuktikan bahwa semua indikator yang digunakan memiliki



nilai korelasi  $> 0,0987$ . Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel *Usability Quality* (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 5.4 Uji Validitas *Information Quality* (X2)**

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	,650**	,578**	,541**	,605**	,530**	,810**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X2.2	Pearson Correlation	,650**	1	,599**	,544**	,484**	,539**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X2.3	Pearson Correlation	,578**	,599**	1	,532**	,600**	,534**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X2.4	Pearson Correlation	,541**	,544**	,532**	1	,531**	,670**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X2.5	Pearson Correlation	,605**	,484**	,600**	,531**	1	,631**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X2.6	Pearson Correlation	,530**	,539**	,534**	,670**	,631**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
Total	Pearson Correlation	,810**	,793**	,800**	,797**	,794**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



X3.5	Pearson Correlation	,523**	,595**	,594**	,656**	1	,682**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
X3.6	Pearson Correlation	,552**	,565**	,598**	,650**	,682**	1	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395
Total	Pearson Correlation	,815**	,825**	,846**	,847**	,816**	,819**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 5.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Interaction Quality* (X3)**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,815	0,0987	Valid
2	0,825	0,0987	Valid
3	0,846	0,0987	Valid
4	0,847	0,0987	Valid
5	0,816	0,0987	Valid
6	0,819	0,0987	Valid

Penjelasan dari *output* uji validitas *Interaction Quality* (X3) yang ditunjukkan pada tabel 5.6 membuktikan bahwa semua indikator yang digunakan memiliki nilai korelasi  $> 0,0987$ . Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel *Interaction Quality* (X3) dinyatakan valid.

**Tabel 5.8 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,725**	,663**	,678**	,880**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395
Y2	Pearson Correlation	,725**	1	,655**	,666**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395
Y3	Pearson Correlation	,663**	,655**	1	,679**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395	395
Y4	Pearson Correlation	,678**	,666**	,679**	1	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395
Total	Pearson Correlation	,880**	,872**	,859**	,873**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,880	0,0987	Valid
2	0,872	0,0987	Valid
3	0,859	0,0987	Valid
4	0,873	0,0987	Valid

Penjelasan dari *output* uji validitas *User Satisfaction* (Y) yang ditunjukkan pada tabel 5.8 membuktikan bahwa semua indikator yang digunakan memiliki nilai korelasi  $> 0,0987$ . Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel *User Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur konsistensi atau tetap stabilnya jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan di dalam kuesioner apabila terdapat perubahan atau pengambilan ulang jawaban. Menurut Hulu dan Sinaga [38], uji reliabilitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka pertanyaan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan tidak reliabel.

**Tabel 5.10 Uji Reliabilitas *Usability Quality* (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,887	6

Tabel 5.10 diatas menunjukkan bahwa variabel *Usability Quality* (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Maka semua indikator pada variabel *Usability Quality* (X1) dinyatakan reliabel.

**Tabel 5.11 Uji Reliabilitas *Information Quality* (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,888	6

Tabel 5.11 diatas menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Maka semua indikator pada variabel *Information Quality* (X2) dinyatakan reliabel.

**Tabel 5.12 Uji Reliabilitas *Interaction Quality* (X3)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	6

Tabel 5.12 diatas menunjukkan bahwa variabel *Interaction Quality* (X3) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka semua indikator pada variabel *Interaction Quality* (X3) dinyatakan reliabel.

**Tabel 5.13 Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	4

Tabel 5.13 diatas menunjukkan bahwa variabel *User Satisfaction* (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka semua indikator pada variabel *User Satisfaction* (Y) dinyatakan reliabel.

**Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Usability Quality</i> (X1)	0,887 > 0,60	Reliabel
2	<i>Information Quality</i> (X2)	0,888 > 0,60	Reliabel
3	<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,908 > 0,60	Reliabel
4	<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,893 > 0,60	Reliabel

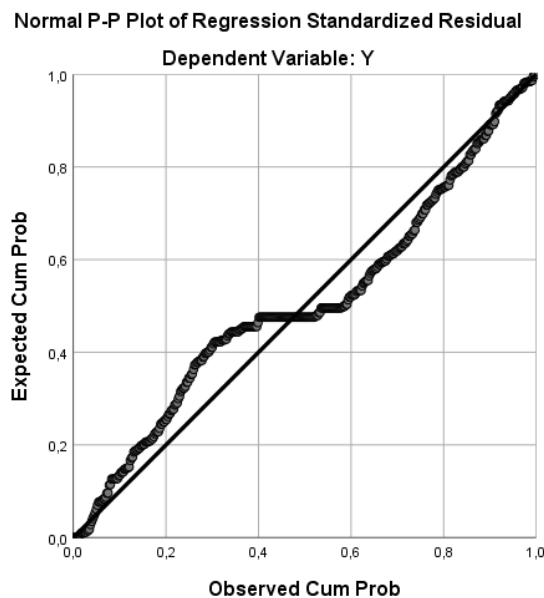
Berdasarkan tabel 5.14 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel penelitian yang digunakan dinyatakan reliabel.

### 5.3.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu harus memenuhi uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk mengukur apakah dalam model regresi, variabel independen maupun variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi secara normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik P-Plot, dimana data dapat dikatakan berdistribusi normal jika membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Berikut hasil pengujian normalitas menggunakan grafik P-Plot:



**Gambar 5.7 Uji Normalitas**

Dari gambar 5.7 dapat dilihat berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian untuk melihat ada tidaknya hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinearitas. Menurut Mardiatmoko [40], gejala adanya multikoliniearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*-nya. Jika nilai  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,1$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Adapun hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat sebagai berikut:



Tabel 5.15 Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	,374	,498		,752	,453		
	X1	,169	,035	,228	4,848	,000	,325	3,080
	X2	,204	,037	,269	5,577	,000	,308	3,251
	X3	,282	,032	,418	8,801	,000	,318	3,148

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

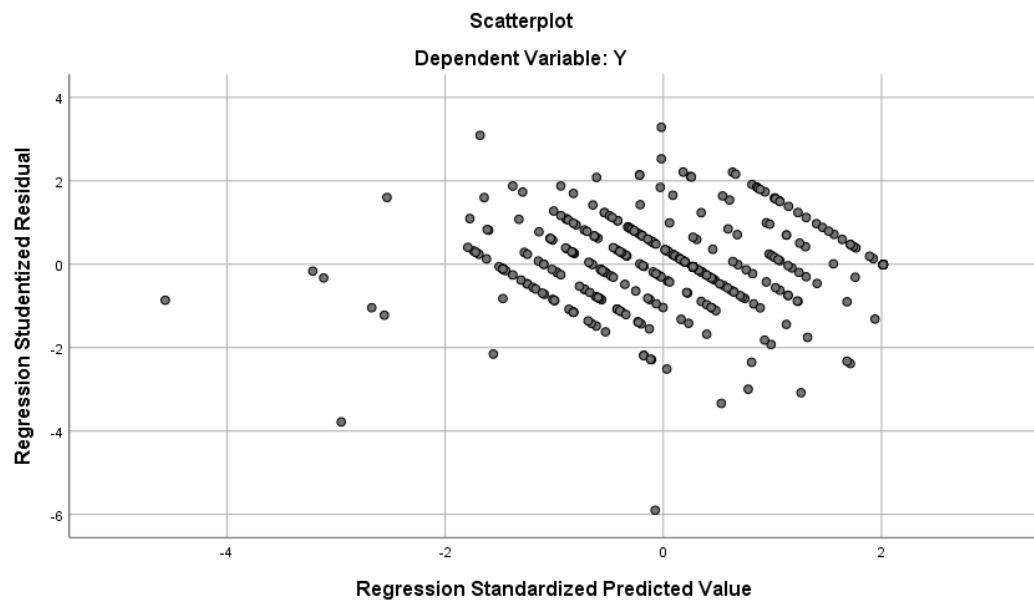
Variabel	Tolerance	VIF ( <i>Variant Inflation Factor</i> )	Keterangan
X1	0,325 > 0,1	3,080 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,308 > 0,1	3,251 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,318 > 0,1	3,148 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Berdasarkan tabel 5.15 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari X1 (*Usability Quality*), X2 (*Information Quality*) dan X3 (*Interaction Quality*) selaku variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi dan memenuhi persyaratan uji asumsi klasik.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian untuk mengukur ada tidaknya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami heteroskedastisitas. Pada penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode grafik

scatterplot yang mana dapat dilihat pada titik-titik di grafik scatterplot tersebut. Jika sudah menyebar secara merata dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas. Adapun hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 5.8 Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan gambar 5.8 diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah ataupun disekitar angka 0 (menyebar secara merata). Selanjutnya, titik-titik tersebut tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak terjadi heterokedastisitas dan memenuhi persyaratan uji asumsi klasik.

### 5.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji analisis regresi linear berganda:

**Tabel 5.17 Analisis Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,374	,498		,752	,453
	X1	,169	,035	,228	4,848	,000
	X2	,204	,037	,269	5,577	,000
	X3	,282	,032	,418	8,801	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 5.17 diatas maka dapat dijelaskan melalui model regresi berikut ini:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 0,374 + 0,169 X_1 + 0,204 X_2 + 0,282 X_3$$

Dimana:

Y = Variabel dependen

$\alpha$  = Konstanta

$b_i$  = Koefisien regresi

$X_i$  = Variabel independen

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta menunjukkan nilai sebesar 0,374 yang artinya apabila variabel bebas (independen) adalah 0, maka variabel terikat (dependen) bernilai

0,374. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0, maka tingkat *User Satisfaction* adalah 0,374.

- b. Koefisien regresi variabel *Usability Quality* ( $X_1$ ) = 0,169 yang artinya apabila variabel *Usability Quality* mengalami kenaikan sebesar 0,1 satuan maka variabel lainnya dianggap konstan, sedangkan variabel *User Satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,169.
- c. Koefisien regresi variabel *Information Quality* ( $X_2$ ) = 0,204 yang artinya apabila variabel *Information Quality* mengalami kenaikan sebesar 0,1 satuan maka variabel lainnya dianggap konstan, sedangkan variabel *User Satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,204.
- d. Koefisien regresi variabel *Interaction Quality* ( $X_3$ ) = 0,282 yang artinya apabila variabel *Interaction Quality* mengalami kenaikan sebesar 0,1 satuan maka variabel lainnya dianggap konstan, sedangkan variabel *User Satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,282.

## 1. Uji T

Uji T adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah atau parsial. Pada penelitian ini akan diuji pengaruh dari variabel independen  $X_1$  (*Usability Quality*),  $X_2$  (*Information Quality*) dan  $X_3$  (*Interaction Quality*) terhadap variabel dependen  $Y$  (*User Satisfaction*) secara parsial atau terpisah.

Tabel 5.18 Uji T

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,374	,498		,752	,453
	X1	,169	,035	,228	4,848	,000
	X2	,204	,037	,269	5,577	,000
	X3	,282	,032	,418	8,801	,000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5.19 Tabel Persentase Distribusi T

Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,01	0,00
df	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
386	0,6751	1,2837	1,6488	1,9661	2,3360	2,5886	3,1115
387	0,6751	1,2837	1,6488	1,9661	2,3360	2,5886	3,1114
388	0,6751	1,2837	1,6488	1,9661	2,3360	2,5886	3,1114
389	0,6751	1,2837	1,6488	1,9661	2,3360	2,5885	3,1113
390	0,6751	1,2837	1,6488	1,9661	2,3359	2,5885	3,1113
391	0,6751	1,2837	1,6488	1,9660	2,3359	2,5885	3,1112
392	0,6751	1,2837	1,6488	1,9660	2,3359	2,5884	3,1112
393	0,6751	1,2837	1,6487	1,9660	2,3359	2,5884	3,1111
394	0,6751	1,2837	1,6487	1,9660	2,3358	2,5884	3,1110
395	0,6751	1,2837	1,6487	1,9660	2,3358	2,5883	3,1110

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Pengujian  $b_1$  (*Usability Quality*)
  - a. Taraf signifikansi menggunakan 0,05
  - b. Menentukan T hitung dan T tabel

Nilai T hitung adalah 4,848. Nilai T tabel dapat dilihat pada tabel presentase distribusi t dengan signifikansi 0,05.

$$\begin{aligned}
 T \text{ Tabel} &= t (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05/2 ; 395-3-1) \\
 &= (0,025 ; 391) \\
 &= 1,9660
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen

$\alpha$  = Nilai signifikansi yaitu 0,05 pada penelitian ini (Tingkat kepercayaan 95%)

c. Pengambilan keputusan

Jika t hitung < t tabel dan nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima

Jika t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (4,848) > nilai t tabel (1,9660) dan nilai sig (0,000) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

2) Pengujian  $b_2$  (*Information Quality*)

a. Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

Nilai T hitung adalah 5,577. Nilai T tabel dapat dilihat pada tabel presentase distribusi t dengan signifikansi 0,05.

$$\begin{aligned}
 T \text{ Tabel} &= t (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05/2 ; 395-3-1) \\
 &= (0,025 ; 391) \\
 &= 1,9660
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen

$\alpha$  = Nilai signifikansi yaitu 0,05 pada penelitian ini (Tingkat kepercayaan 95%)

c. Pengambilan keputusan

Jika t hitung < t tabel dan nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima

Jika t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (5,577) > nilai t tabel (1,9660) dan nilai sig (0,000) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

3) Pengujian  $b_3$  (*Interaction Quality*)

a. Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

Nilai T hitung adalah 8,801. Nilai T tabel dapat dilihat pada tabel presentase distribusi t dengan signifikansi 0,05.

$$\begin{aligned}
 T \text{ Tabel} &= t (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05/2 ; 395-3-1) \\
 &= (0,025 ; 391) \\
 &= 1,9660
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen

$\alpha$  = Nilai signifikansi yaitu 0,05 pada penelitian ini (Tingkat kepercayaan 95%)

e. Pengambilan keputusan

Jika t hitung < t tabel dan nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima

Jika t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak

f. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (8,801) > nilai t tabel (1,9660) dan nilai sig (0,000) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

## 2. Uji F

Uji F adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak atau simultan. Pada penelitian ini akan diuji pengaruh dari variabel independen X1 (*Usability Quality*), X2 (*Information*



*Quality*) dan *X3 (Interaction Quality)* terhadap variabel dependen *Y (User Satisfaction)* secara simultan atau bersama-sama.

**Tabel 5.20 Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2002,016	3	667,339	334,330	,000 <sup>b</sup>
	Residual	780,455	391	1,996		
	Total	2782,471	394			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Tabel 5.21 Tabel Persentase Distribusi F**

df2	df1			
	1	2	3	4
386	3,8657	3,0191	2,6280	2,3951
387	3,8656	3,0190	2,6280	2,3950
388	3,8655	3,0190	2,6279	2,3949
389	3,8655	3,0189	2,6278	2,3949
390	3,8654	3,0189	2,6278	2,3948
391	3,8654	3,0188	2,6277	2,3948
392	3,8653	3,0187	2,6277	2,3947
393	3,8652	3,0187	2,6276	2,3946
394	3,8652	3,0186	2,6276	2,3946
395	3,8651	3,0186	2,6275	2,3945

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan hipotesis

$H_0$  : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

$H_1$  : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality*

secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

- 2) Taraf signifikansi menggunakan 0,05
- 3) Menentukan F hitung dan F tabel

Nilai F hitung adalah 334,330. Nilai F tabel dapat dilihat pada tabel presentase distribusi F dengan signifikansi 0,05.

$$\begin{aligned} F \text{ Tabel} &= F(k ; n-k) \\ &= F(3 ; 395-3) \\ &= F(3 ; 392) \\ &= 2,6277 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen

- 4) Pengambilan keputusan

Jika F hitung < F tabel dan nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima

Jika F hitung > F tabel dan nilai sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak

- 5) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai F hitung (334,330) > nilai F tabel (2,6277) dan nilai sig (0,000) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* secara bersama-sama atau simultan.

### 3. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi (*R Square*) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel X memberikan kontribusi terhadap variabel Y. Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.22 Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 <sup>a</sup>	,720	,717	1,413

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Dari *output* diatas, didapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,717. Jadi, dapat disimpulkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu 71,7% dan sisanya 28,3% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 5.4 PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pengujian data melalui uji validitas dan uji reliabilitas dimana semua data yang digunakan sudah dinyatakan valid dan reliabel. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas juga sudah memenuhi persyaratan uji asumsi klasik sehingga bisa dilanjutkan dengan uji analisis linear berganda. Pada uji analisis linear berganda, uji t yang dihasilkan menyatakan bahwa semua variabel independen (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) secara parsial atau terpisah. Selanjutnya, uji f menyatakan bahwa semua variabel independen (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) secara simultan atau bersama-sama. Dan yang terakhir yaitu analisis koefisien determinasi menyatakan bahwa pengaruh variabel independen (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*) terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) memiliki persentase sumbangan sebesar 71,7%.

#### **5.5 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA**

Dari pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel X3 (*interaction quality*) yang paling besar nilainya dibandingkan dengan variabel X1 (*usability quality*) maupun variabel X2 (*information quality*). Variabel X3 (*interaction quality*) dapat dikatakan memiliki pengaruh yang lebih besar dalam mempengaruhi *user satisfaction* karena dapat dilihat pada nilai t hitung nya yaitu sebesar 8,801 sedangkan nilai t hitung variabel X1 (*usability quality*) dan X2 (*information quality*) masing-masing adalah 4,848 dan 5,577.

#### **5.6 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, terutama pada uji t dan analisis koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* (*usability quality*,

*information quality* dan *interaction quality*) yang diberikan sudah baik dimana nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 71,7% dengan dipimpin oleh kualitas interaksi (*interaction quality*). Oleh karena itu, diharapkan kepada pihak pengembang *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi dapat mempertahankan kualitas yang sudah baik dan meningkatkan kualitas dibawahnya untuk kedepannya bisa menghasilkan kepuasan yang lebih baik kepada penggunanya.

Dari segi kualitas kegunaan (*usability quality*) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan berupa petunjuk penggunaan yang jelas agar pengguna-pengguna baru dapat lebih mudah mengoperasikannya dan di bagian tampilan atau desainnya agar dapat dirubah sehingga kedepannya tampilan *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dapat menarik banyak perhatian pengunjung, menarik untuk digunakan dalam jangka waktu yang lama dan sekaligus menjadi poin tambah dalam bersaing dengan *website* yang sejenis.

Kemudian dari segi kualitas informasi (*information quality*) diharapkan dapat meningkatkan informasi-informasi yang terbaru, lengkap, mendetail dan cukup jelas. Selanjutnya untuk segi kualitas interaksi (*interaction quality*) diharapkan dapat dipertahankan kualitasnya, namun tetap ditingkatkan ke level yang lebih baik lagi misalnya untuk masalah keamanan data pribadi, ruang komunikasi dan personalisasinya.