

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi sebanyak 185 responden. Pengumpulan dilakukan dengan cara menyebarkan *kuesioner* secara *online* melalui *google form* pada tanggal 30 november 2024 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 18 yang diajukan dalam *kuesioner* ini. Berikut adalah pengelompokkan dari data responden yang telah mengisi *kuesioner* penelitian.

1.1.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin pada pengunjung *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi terdiri dari perempuan dan laki-laki. Dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	96	51,9%
Perempuan	89	48,1%
Total	185	100%

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 96 orang (51,9%) dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 89 orang (48,1%).

1.1.2 Usia Responden

Data responden berdasarkan usia yang disajikan pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
20 – 30 Tahun	82	44,3%
31 – 40 Tahun	70	37,8%
41 Tahun Ke Atas	33	17,8%
Total	185	100%

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa usia responden 20–30 tahun sebanyak 82 orang (44,3%), 31– 40 tahun sebanyak 70 orang (37,8%), 41 tahun keatas sebanyak 33 orang (17,8%).

1.1.3 Bidang Kerja Responden

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan bidang kerja yang dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3 Bidang Kerja

Bidang Kerja	Jumlah	Persentase
Sekretariat	34	18,4%
Kesehatan masyarakat	33	17,8%
Sumber daya kesehatan	51	27,6%
Pelayanan kesehatan	40	21,6%

Pencegahan dan pengendalian penyakit	27	14,6%
Total	185	100%

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat dilihat Bidang Kerja dari responden, sekretariat sebanyak 34 orang (18,4%), kesehatan masyarakat sebanyak 33 orang (17,8%), sumber daya kesehatan sebanyak 51 orang (27,6%), pelayanan masyarakat sebanyak 40 orang (21,6%), pencegahan dan pengendalian penyakit sebanyak 27 orang (14,6%).

1.1.4 Tingkat Aksesibilitas *Website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi

Berdasarkan tingkat aksesibilitas *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi. Dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Tingkat Aksesibilitas *Website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi

Tingkat Aksesibilitas	Jumlah	Persentase
Pernah	185	100%
Tidak Pernah	0	0%
Total	185	100%

Berdasarkan Tabel 5.4 dan Gambar 5.4 dapat dilihat seluruh responden (100%) menyatakan bahwa mereka pernah mengakses *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi.

1.1.5 Frekuensi Per Bulan Mengunjungi *Website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan frekuensi penggunaan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi per bulan. Dapat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5 Frekuensi Per Bulan

Frekuensi	Jumlah	Persentase
1 – 2 Kali	130	70,3%
3 – 5 Kali	40	21,6%
> 6 Kali	15	8,1%
Total	185	100%

Dilihat pada Tabel 5.5 diketahui sebanyak 130 orang mengunjungi *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi dengan range 1 – 2 kali per bulan, sebanyak 40 orang mengunjungi *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi dengan range 3 – 5 kali per bulan, dan sebanyak 15 orang dengan range > 6 kali per bulan.

5.2 UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan *kuesioner*, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada *kuesioner* penelitian.

5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

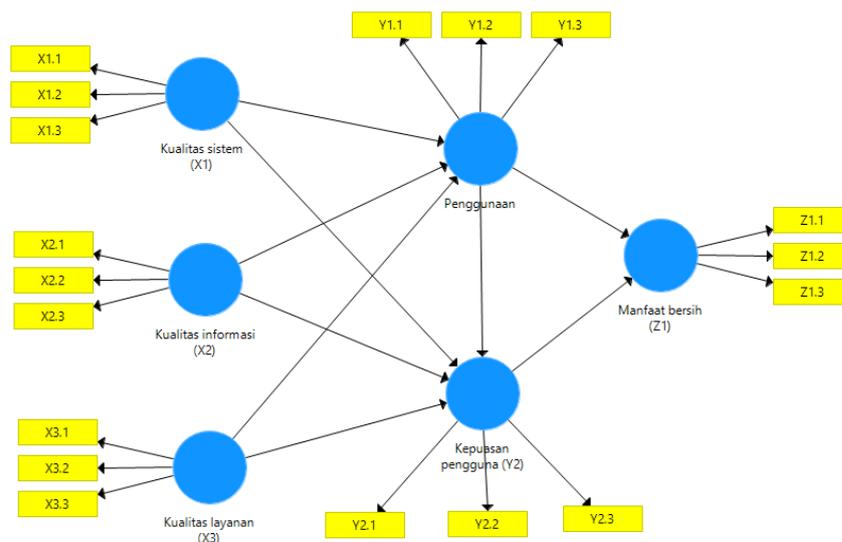
Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [1].

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai *loading factor* harus $> 0,7$ dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen [1].

Structural equation modelling pada penelitian ini dapat dilihat pada

Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Model *Structural Equation Modelling*

Pada Gambar 5.1 dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel dan 18 pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada Tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Kepuasan pengguna (Y2)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas layanan (X3)	Kualitas sistem (X1)	Manfaat bersih (Z1)	Penggunaan (Y1)
X1.1				0.865		
X1.2				0.875		
X1.3				0.805		
X2.1		0.846				
X2.2		0.857				
X2.3		0.826				
X3.1			0.802			
X3.2			0.897			
X3.3			0.871			
Y1.1						0.839
Y1.2						0.9
Y1.3						0.81
Y2.1	0.881					
Y2.2	0.827					
Y2.3	0.871					
Z1.1					0.861	
Z1.2					0.882	
Z1.3					0.813	

Pada Tabel 5.6 Seluruh nilai *outer loading* memiliki angka $> 0,7$, sehingga setiap indikator pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dan tidak memerlukan eliminasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi persyaratan validitas

konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur- pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel *latennya* > dari nilai *cross loading* antara indikator dengan *laten* lainnya [1]. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 5.7

Tabel 5.7 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Kepuasan pengguna (Y2)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas layanan (X3)	Kualitas sistem (X1)	Manfaat bersih (Z1)	Penggunaan (Y1)
X1.1	0.582	0.618	0.607	0.865	0.564	0.61
X1.2	0.678	0.592	0.662	0.875	0.671	0.687
X1.3	0.583	0.656	0.641	0.805	0.604	0.554
X2.1	0.649	0.846	0.669	0.6	0.607	0.687
X2.2	0.621	0.857	0.688	0.591	0.604	0.665
X2.3	0.634	0.826	0.626	0.65	0.637	0.735
X3.1	0.609	0.612	0.802	0.606	0.609	0.553
X3.2	0.68	0.703	0.897	0.715	0.687	0.653
X3.3	0.666	0.697	0.871	0.605	0.646	0.633
Y1.1	0.64	0.681	0.617	0.629	0.662	0.839
Y1.2	0.726	0.752	0.641	0.655	0.715	0.9
Y1.3	0.709	0.673	0.569	0.577	0.6	0.81
Y2.1	0.881	0.618	0.625	0.65	0.661	0.742
Y2.2	0.827	0.64	0.641	0.532	0.55	0.642
Y2.3	0.871	0.685	0.696	0.68	0.718	0.71
Z1.1	0.642	0.645	0.662	0.652	0.861	0.658
Z1.2	0.656	0.625	0.654	0.633	0.882	0.7
Z1.3	0.628	0.601	0.616	0.565	0.813	0.625

Pada Tabel 5.7 Indikator yang memiliki *loading factor* lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut memang sesuai dan relevan untuk variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut lebih kuat hubungannya dengan variabelnya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini berarti bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling berbeda dan tidak tumpang tindih. Jika nilai *cross-loading* untuk indikator pada konstraknya lebih besar dari 0,70, maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek yang unik dan tidak bercampur dengan konstruk lainnya.

3. Validitas Nilai *AVE* Dan Nilai Diskriminan

Nilai *AVE* menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk *laten*. Semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *kontruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifes* terhadap konstruk latennya, Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted* (*AVE*) untuk setiap variabel pada model, nilai *AVE* yang disarankan yaitu $> 0,5$ [1]. Nilai *ave* dapat dilihat pada Tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan pengguna (Y2)	0.739
Kualitas informasi (X2)	0.711
Kualitas layanan (X3)	0.735
Kualitas sistem (X1)	0.721
Manfaat bersih (Z1)	0.727
Penggunaan (Y1)	0.723

Berdasarkan Tabel 5.8 semua nilai AVE di atas ambang batas 0.5, menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki validitas konvergen yang baik. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk mampu secara efektif merepresentasikan konstruk tersebut.

4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan

idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai $> 0,60$ [1].

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada Tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan pengguna (Y2)	0.824	0.895
Kualitas informasi (X2)	0.797	0.881
Kualitas layanan (X3)	0.819	0.893
Kualitas sistem (X1)	0.807	0.886
Manfaat bersih (Z1)	0.811	0.888
Penggunaan (Y1)	0.807	0.887

Pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 dan Composite Reliability di atas 0,8. Hal ini menandakan bahwa alat ukur pada setiap konstruk memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, seluruh indikator dalam setiap konstruk bekerja secara konsisten sesuai dengan fungsi pengukurannya, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktural), yang terdiri dari [2]:

1. Uji *R-Square* (R2)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R2 semakin tinggi. Klasifikasi nilai R2 yaitu > 0,67 (Tinggi), 0,33 – 0,66 (Sedang), 0,19 – 0,31 (Lemah) [2]. Nilai R2 dapat dilihat pada Tabel 5.10.

Tabel 5.10 Nilai R2

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pengguna (Y2)	0.734	0.728
Manfaat bersih (Z1)	0.646	0.642
Penggunaan (Y1)	0.719	0.714

Pada Tabel 5.10 di atas,. Nilai R Square :

1. Kepuasan pengguna (Y2) memiliki nilai R-Square 0,734 (tinggi).
2. Manfaat bersih (Z1) memiliki nilai R-Square 0,646 (sedang).
3. Penggunaan (Y1) memiliki nilai R-Square 0,719 (tinggi).

2. Uji *F-Square* (F2)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen* atau *independen* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) [2]. Nilai F2 dapat dilihat pada Tabel 5.11.

Tabel 5.11 Nilai *F-Square* (F2)

	Kepuasan pengguna (Y2)	Manfaat bersih (Z1)	Penggunaan (Y1)
Kepuasan pengguna (Y2)		0.123	
Kualitas informasi (X2)	0.001		0.43
Kualitas layanan (X3)	0.102		0.005
Kualitas sistem (X1)	0.024		0.085
Penggunaan (Y1)	0.248	0.224	

Dari Tabel 5.11 uji F-Square nilai 0,123 menunjukkan pengaruh kecil dari kepuasan pengguna (Y2) terhadap manfaat bersih (Z1). Nilai 0,001 menunjukkan pengaruh sangat kecil dari kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y2). Nilai 0,102 menunjukkan pengaruh kecil dari kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y2). Nilai 0,024 menunjukkan pengaruh kecil dari kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y2). Nilai 0,248 menunjukkan pengaruh sedang dari penggunaan (Y1) terhadap kepuasan pengguna (Y2), sedangkan nilai 0,224 menunjukkan pengaruh kecil dari penggunaan (Y1) terhadap manfaat bersih (Z1).

5.3 UJI HIPOTESIS

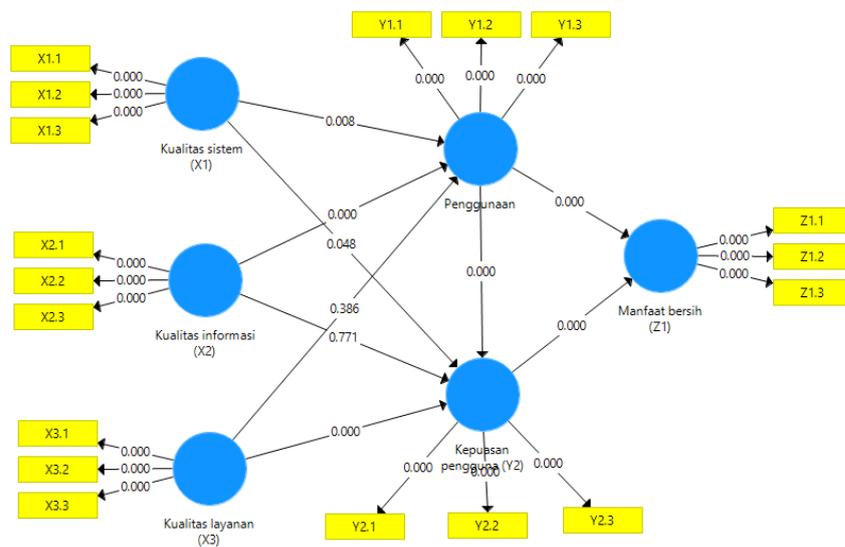
Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis

data yaitu *bootstrapping* dengan *Smart Partial Least Square (Smartpls)*.

5.3.1 Hasil *Bootstrapping SMARTPLS*

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktural* setelah dilakukan *bootstrapping* dapat dilihat pada Gambar 5.2.



Gambar 5.2 Model *Structural Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* > 1,96. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* < 0,05, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi

[3] . Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 5.12.

Tabel 5.12 Nilai Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan pengguna (Y2) -> Manfaat bersih (Z1)	0.359	0.359	0.081	4.409	0.000
Kualitas informasi (X2) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.024	0.031	0.082	0.291	0.771
Kualitas informasi (X2) -> Penggunaan	0.596	0.584	0.073	8.117	0.000
Kualitas layanan (X3) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.293	0.295	0.074	3.97	0.000
Kualitas layanan (X3) -> Penggunaan	0.063	0.06	0.073	0.868	0.386
Kualitas sistem (X1) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.135	0.131	0.068	1.979	0.048
Kualitas sistem (X1) -> Penggunaan	0.248	0.259	0.093	2.665	0.008
Penggunaan -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.485	0.478	0.07	6.98	0.000
Penggunaan -> Manfaat bersih (Z1)	0.484	0.477	0.08	6.084	0.000

Berdasarkan pada Tabel 5.12 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan 7 hipotesis diterima, 2 ditolak.

5.4 HASIL ANALISIS

Berikut pembahasan hasil hipotesis diatas :

1. Kepuasan pengguna (Y2) -> Manfaat bersih (Z1): Diterima ($P = 0,000 < 0,05$), terdapat pengaruh positif.
2. Kualitas informasi (X2) -> Kepuasan pengguna (Y2): Ditolak ($P = 0,771 > 0,05$), tidak terdapat pengaruh signifikan atau negatif.
3. Kualitas informasi (X2) -> Penggunaan (Y1): Diterima ($P = 0,000 < 0,05$), terdapat pengaruh positif.
4. Kualitas layanan (X3) -> Kepuasan pengguna (Y2): Diterima ($P = 0,000 < 0,05$), terdapat pengaruh positif.
5. Kualitas layanan (X3) -> Penggunaan (Y1): Ditolak ($P = 0,386 > 0,05$), tidak terdapat pengaruh signifikan atau negatif atau negatif.
6. Kualitas sistem (X1) -> Kepuasan pengguna (Y2): Diterima. ($P = 0,048 < 0,05$), terdapat pengaruh positif.
7. Kualitas sistem (X1) -> Penggunaan (Y1): Diterima ($P = 0,010 < 0,05$), terdapat pengaruh positif.
8. Penggunaan (Y1) -> Kepuasan pengguna (Y2): Diterima ($P = 0,000 < 0,05$), terdapat pengaruh positif.
9. Penggunaan (Y1) -> Manfaat bersih (Z1): Diterima ($P = 0,000 < 0,05$), terdapat pengaruh positif.

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil hipotesis yang diuji, Rekomendasi yang dapat diberikan kepada *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi untuk meningkatkan kualitas informasi dengan memperbaiki kejelasan, keterkinian, dan relevansi informasi yang disediakan, meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan responsivitas, kemudahan akses, dan efektivitas dukungan pelanggan, serta meningkatkan kualitas sistem dengan memperbaiki keandalan, keamanan, dan kecepatan sistem agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan optimal.