BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 HASIL PENELITIAN

5.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Situs web https://ppid.bgn.go.id/ adalah laman resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan Gizi Nasional (BGN). Laman ini berfungsi sebagai portal utama bagi publik untuk mengakses informasi dan dokumen dari Badan Gizi Nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Di situs ini, masyarakat dapat menemukan berbagai jenis informasi, seperti Informasi Berkala, Informasi Serta Merta, dan Informasi Setiap Saat, serta mengakses layanan untuk mengajukan permohonan informasi publik dan keberatan terhadap layanan informasi. Selain itu, laman ini juga menyediakan profil PPID, regulasi terkait keterbukaan informasi, laporan statistik permohonan, dan kontak pelayanan.

MBG (Makan Bergizi Gratis) merupakan salah satu program unggulan pemerintah yang sangat ambisius dan memiliki tujuan mulia: memperbaiki status gizi anak-anak Indonesia sejak dini sebagai investasi jangka panjang untuk mewujudkan Generasi Emas. Program ini bukan hanya sekadar pembagian makanan, tetapi sebuah strategi besar untuk menanggulangi masalah stunting dan memastikan setiap anak mendapatkan asupan nutrisi yang cukup untuk tumbuh kembang optimal. Mengingat besarnya cakupan, anggaran, dan dampaknya, program MBG menjadi sorotan utama nasional yang pelaksanaannya selalu diikuti

dengan perhatian besar dari seluruh elemen masyarakat.

Meskipun memiliki tujuan yang sangat positif, pelaksanaan program MBG di lapangan tidak luput dari berbagai isu negatif yang menjadi viral dan tersebar luas melalui media sosial. Isu-isu ini mencakup keluhan dari penerima manfaat, seperti kualitas makanan yang dianggap buruk (misalnya sayuran yang terasa pahit atau kecut), porsi yang terlalu sedikit, hingga insiden yang lebih serius seperti dugaan kasus keracunan makanan di beberapa daerah. Selain itu, muncul pula kabar negatif terkait aspek administrasi, seperti pungutan liar (pungli) untuk biaya wadah makanan atau masalah keterlambatan pembayaran kepada mitra penyedia makanan (dapur umum). Kontras antara tujuan mulia program dengan realita di lapangan ini menciptakan gelombang keraguan publik yang masif.

5.1.2 Deskripsi Responden

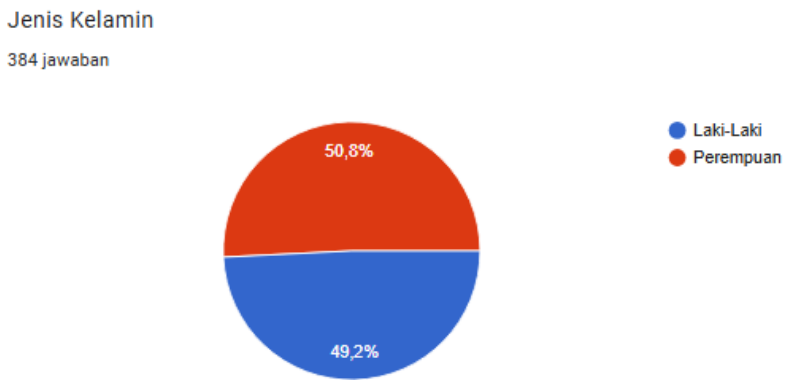
1. Karakteristik Jenis Kelamin

   Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin merupakan salah satu aspek demografis yang penting dalam penelitian ini, karena perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan suatu website. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui proporsi responden laki-laki dan perempuan yang berpartisipasi dalam penelitian menggunakan metode WebQual 4.

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	189	49,2
2	Perempuan	195	50,8
Total		**384**	**100**

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat diketahui bahwa jumlah responden perempuan sebanyak 195 orang atau sebesar 50,8%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 189 orang atau sebesar 49,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang, dengan persentase responden perempuan sedikit lebih dominan dibandingkan responden laki-laki. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan persepsi dari kedua kelompok jenis kelamin secara proporsional terhadap kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG. Adapun visualisasi nya dapat dilhat dalam bentuk grafik berikut ini :



Gambar 5.1 Grafik Frekuensi Jenis Kelamin

2. Karakteristik Usia

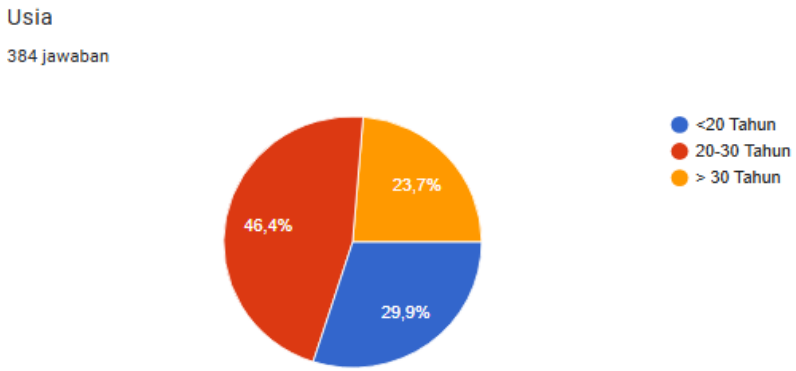
Karakteristik responden berdasarkan usia diperlukan untuk mengetahui kelompok usia yang paling dominan dalam mengakses dan menilai kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Perbedaan rentang usia dapat memengaruhi tingkat pemahaman, kebutuhan informasi, serta persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kualitas layanan website. Oleh karena itu, analisis ini

dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai distribusi usia responden dalam penelitian ini.

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	115	29,9
2	20–30 Tahun	178	46,4
3	> 30 Tahun	91	23,7
Total		**384**	**100**

Berdasarkan Tabel 5.2, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20–30 tahun, yaitu sebanyak 178 orang atau sebesar 46,4%. Selanjutnya, responden dengan usia kurang dari 20 tahun berjumlah 115 orang atau sebesar 29,9%, sedangkan responden dengan usia di atas 30 tahun berjumlah 91 orang atau sebesar 23,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif yang cenderung aktif dalam mengakses informasi digital. Adapun visualisasi nya dapat dilhat dalam bentuk grafik berikut ini :



Gambar 5.2 Grafik Frekuensi Usia

3. Karakteristik Pekerjaan

Latar belakang aktivitas utama responden yang berpartisipasi dalam

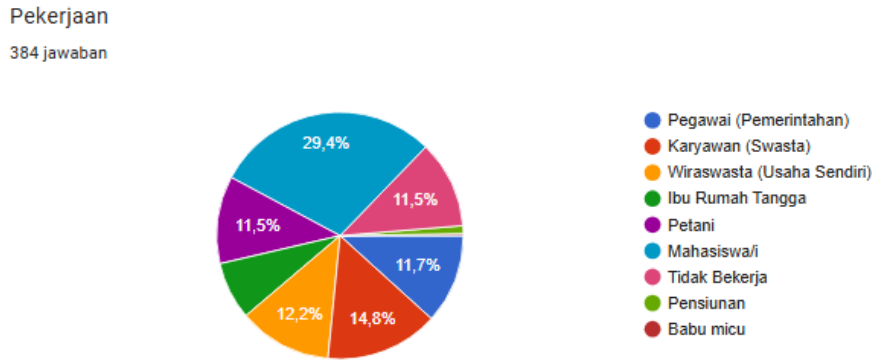
penelitian ini. Perbedaan jenis pekerjaan dapat memengaruhi kebutuhan informasi, intensitas penggunaan website, serta persepsi terhadap kualitas layanan yang disediakan. Oleh karena itu, analisis karakteristik pekerjaan dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai keragaman profesi responden dalam menilai kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG).

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai (Pemerintahan)	45	11,7
2	Karyawan (Swasta)	57	14,8
3	Wiraswasta (Usaha Sendiri)	47	12,2
4	Ibu Rumah Tangga	28	7,3
5	Petani	44	11,5
6	Mahasiswa/i	113	29,4
7	Tidak Bekerja	44	11,5
8	Lainnya	6	1,6
Total		**384**	**100**

Berdasarkan Tabel 5.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok Mahasiswa/i, yaitu sebanyak 113 orang atau sebesar 29,4%. Selanjutnya, responden dengan pekerjaan Karyawan (Swasta) berjumlah 57 orang (14,8%), diikuti oleh Wiraswasta (Usaha Sendiri) sebanyak 47 orang (12,2%). Responden dengan pekerjaan Pegawai (Pemerintahan) berjumlah 45 orang (11,7%), sementara responden Petani dan Tidak Bekerja masing-masing berjumlah 44 orang atau sebesar 11,5%. Adapun responden dengan status Ibu Rumah Tangga sebanyak 28 orang (7,3%), dan kategori Lainnya sebanyak 6 orang (1,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, sehingga penilaian terhadap kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait

program MBG diperoleh dari berbagai sudut pandang pengguna. Adapun visualisasi nya dapat dilhat dalam bentuk grafik berikut ini :



Gambar 5.3 Grafik Frekuensi Pekerjaan

4. Karakteristik Domisili

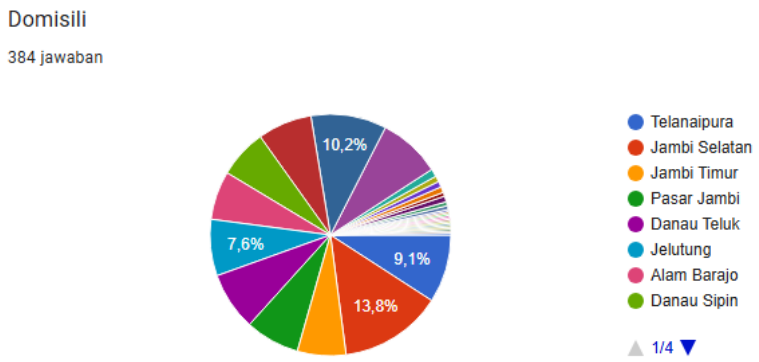
Karakteristik responden berdasarkan domisili bertujuan untuk mengetahui persebaran wilayah tempat tinggal responden yang mengakses dan menilai kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Perbedaan domisili dapat memengaruhi akses informasi, kebutuhan layanan, serta intensitas pemanfaatan website. Oleh karena itu, analisis ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai sebaran wilayah responden dalam penelitian ini.

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Domisili

No	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Telanaipura	39	10,2
2	Jambi Selatan	53	13,8
3	Jambi Timur	35	9,1
4	Pasar Jambi	31	8,1
5	Danau Teluk	27	7,0
6	Jelutung	29	7,6
7	Alam Barajo	26	6,8
8	Danau Sipin	24	6,3
9	Paal Merah	22	5,7
10	Kota Baru	21	5,5
11	Pelayangan	19	4,9
12	Lainnya	58	15,0

Total	**384**	**100**

Berdasarkan Tabel 5.4, dapat diketahui bahwa responden paling banyak berdomisili di Jambi Selatan, yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 13,8%, diikuti oleh Telanaipura sebanyak 39 orang (10,2%) dan Jambi Timur sebanyak 35 orang (9,1%). Selanjutnya, responden yang berdomisili di Jelutung berjumlah 29 orang (7,6%), Danau Teluk sebanyak 27 orang (7,0%), serta Alam Barajo dan Danau Sipin masing-masing sebesar 6,8% dan 6,3%. Adapun kategori Lainnya mencakup responden yang berasal dari wilayah di luar kecamatan yang telah disebutkan sebelumnya. MBG bersifat representatif secara geografis. Adapun visualisasi nya dapat dilhat dalam bentuk grafik berikut ini :



Gambar 5.4 Grafik Frekuensi Domisili

5.2 DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN

5.2.1 Variabel *Usability* (X1)

Variabel *Usability* (X1) dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap ulasan atau tanggapan pengguna mengenai Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Ulasan dari pengguna secara daring berperan penting dalam membentuk kepercayaan, persepsi

kualitas, serta penilaian terhadap layanan yang disediakan oleh sebuah website. Oleh karena itu, pengukuran variabel ini dilakukan untuk melihat sejauh mana responden menilai keberadaan dan kualitas *Usability* sebagai bagian dari evaluasi layanan website berdasarkan sudut pandang pengguna.

Tabel 5.5 Variabel *Usability* (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1	X1.1	14	6	29	173	162	384
2	X1.2	10	14	29	165	166	384
3	X1.3	13	9	30	167	165	384
4	X1.4	6	11	23	171	173	384
5	X1.5	8	12	29	153	182	384

Berdasarkan Tabel 5.5, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap seluruh pernyataan pada variabel *Usability* (X1). Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada setiap indikator. Pernyataan X1.1 hingga X1.5 masing-masing memperoleh jumlah responden yang tinggi pada kategori setuju dan sangat setuju, dengan nilai tertinggi pada pernyataan X1.5 yang memiliki 182 responden sangat setuju. Sementara itu, jumlah responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) relatif kecil. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai ulasan dan tanggapan pengguna terhadap Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG sudah baik dan memberikan pengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan website.

5.2.2 Variabel *Information Quality* (X2)

Variabel *Information Quality* (X2) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas informasi yang disajikan pada Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG).

Kualitas informasi mencakup aspek keakuratan, kelengkapan, kejelasan, relevansi, serta kemudahan informasi untuk dipahami oleh pengguna. Informasi yang berkualitas merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas website sebagai media penyampaian informasi publik. Oleh karena itu, pengukuran variabel ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana informasi yang disediakan oleh website telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Tabel 5.6 Variabel *Information Quality* (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1	X2.1	11	16	30	151	176	384
2	X2.2	9	20	25	171	159	384
3	X2.3	9	17	31	157	170	384
4	X2.4	8	16	23	160	177	384
5	X2.5	7	16	21	168	172	384

Berdasarkan Tabel 5.6, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh pernyataan pada variabel *Information Quality* (X2). Hal ini terlihat dari dominasi jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada setiap indikator, mulai dari X2.1 hingga X2.5. Pernyataan X2.4 dan X2.5 memperoleh jumlah responden sangat setuju yang cukup tinggi, masing-masing sebanyak 177 dan 172 responden. Sementara itu, jumlah responden yang memilih jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) relatif kecil. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kualitas informasi yang disajikan pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG sudah baik, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5.2.3 Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Variabel *Service Interaction Quality* (X3) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas interaksi layanan yang

disediakan oleh Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Kualitas interaksi layanan mencakup aspek keamanan, kepercayaan, kemudahan berinteraksi, serta kemampuan website dalam memberikan respon atau dukungan kepada pengguna. Interaksi layanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap website. Oleh karena itu, pengukuran variabel ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas interaksi layanan website telah memenuhi harapan pengguna.

Tabel 5.7 Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1	X3.1	10	15	31	155	173	384
2	X3.2	6	10	27	162	179	384
3	X3.3	10	11	28	168	167	384
4	X3.4	10	8	30	167	169	384
5	X3.5	8	11	27	155	183	384

Berdasarkan Tabel 5.7, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh pernyataan pada variabel *Service Interaction Quality* (X3). Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada setiap indikator, mulai dari X3.1 hingga X3.5. Pernyataan X3.2 dan X3.5 memperoleh jumlah responden Sangat Setuju (SS) tertinggi, masing-masing sebanyak 179 dan 183 responden. Sementara itu, jumlah responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) relatif kecil. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas interaksi layanan pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG dinilai sudah baik, aman, dan mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna.

5.2.4 Variabel *User satisfaction* (Y)

Variabel *User Satisfaction* (Y) dalam penelitian ini digunakan untuk

mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu website dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, serta kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan website. Oleh karena itu, pengukuran variabel *User Satisfaction* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas terhadap layanan yang disediakan oleh Website Badan Gizi Nasional.

Tabel 5.8 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1	Y1	9	14	30	167	164	384
2	Y2	5	16	30	171	162	384
3	Y3	7	10	24	188	155	384
4	Y4	5	11	31	171	166	384
5	Y5	8	14	18	174	170	384

Berdasarkan Tabel 5.8, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh pernyataan pada variabel *User Satisfaction* (Y). Hal ini terlihat dari dominasi jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada setiap indikator, yaitu Y1 hingga Y5. Pernyataan Y3 memperoleh jumlah responden setuju tertinggi sebanyak 188 responden, sementara pernyataan Y5 memiliki jumlah responden sangat setuju yang cukup tinggi, yaitu sebanyak 170 responden. Adapun jumlah responden yang memilih jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) relatif sedikit. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

5.3 UJI INSTRUMEN

5.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas pada Penelitian ini diolah menggunakan SPSS *Statistics Version* 22. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5%. Rumus mencari r tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu, df (derajat kebebasan = n-2 = 384 – 2 = 382. Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel pada penelitian ini menurut Sigit Sugiharto (2018 : 3) yaitu 0,100 sebagai berikut :

1. Uji Validitas Pernyataan *Usability* (X1)

   Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir pernyataan pada variabel *Usability* (X1) mampu mengukur konsep yang dimaksud dalam penelitian ini. Validitas instrumen sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar merepresentasikan persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* (r hitung) dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 5.9 Uji Validitas Usability (X1)

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
X1.1	0,776	0,100	Valid
X1.2	0,774	0,100	Valid
X1.3	0,748	0,100	Valid
X1.4	0,718	0,100	Valid
X1.5	0,759	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.9, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada

variabel *Usability* (X1), yaitu X1.1 hingga X1.5, memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,100. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada item X1.1 sebesar 0,776, sedangkan nilai terendah terdapat pada item X1.4 sebesar 0,718. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel *Usability* (X1) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

2. Uji Validitas Pernyataan Information Quality (X2)

   Uji validitas pada variabel *Information Quality* (X2) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan mampu mengukur kualitas informasi yang disajikan pada Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan persepsi responden secara akurat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* (r hitung) dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 5.10 Uji Validitas *Information Quality* (X2)

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
X2.1	0,817	0,100	Valid
X2.2	0,798	0,100	Valid
X2.3	0,817	0,100	Valid
X2.4	0,762	0,100	Valid
X2.5	0,732	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.10, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Information Quality* (X2), yaitu X2.1 hingga X2.5, memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,100. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada item X2.1 dan X2.3 dengan nilai sebesar 0,817, sedangkan nilai terendah terdapat pada item X2.5 sebesar 0,732. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel *Information Quality* (X2) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur kualitas informasi pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

3. Uji Validitas Pernyataan *Service Interaction Quality* (X3)

   Uji validitas pada variabel *Service Interaction Quality* (X3) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan mampu mengukur kualitas interaksi layanan yang disediakan oleh Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Pengujian validitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah mampu merepresentasikan persepsi responden secara tepat dan akurat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* (r hitung) dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 5.11 Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
X3.1	0,790	0,100	Valid
X3.2	0,727	0,100	Valid
X3.3	0,753	0,100	Valid
X3.4	0,733	0,100	Valid
X3.5	0,786	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.11, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Service Interaction Quality* (X3), yaitu X3.1 hingga X3.5, memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,100. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada item X3.1 sebesar 0,790, sedangkan nilai terendah terdapat pada item X3.2 sebesar 0,727. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel *Service Interaction Quality* (X3) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur kualitas interaksi layanan pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

4. Uji Validitas Pernyataan User Satisfaction (Y)

   Uji validitas pada variabel *User Satisfaction* (Y) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG). Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah mampu merepresentasikan persepsi responden secara tepat dan akurat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* (r hitung) dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 5.12 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
Y.1	0,786	0,100	Valid
Y.2	0,766	0,100	Valid
Y.3	0,733	0,100	Valid
Y.4	0,743	0,100	Valid
Y.5	0,753	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.12, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *User Satisfaction* (Y), yaitu Y1 hingga Y5, memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,100. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada item Y1 sebesar 0,786, sedangkan nilai terendah terdapat pada item Y3 sebesar 0,733. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel *User Satisfaction* (Y) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen tersebut dapat digunakan secara konsisten dalam pengumpulan data.

Tabel 5.13 Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Nilai Batas	Keterangan
Usability	0,81	0,60	Reliabel
Information Quality	0,84	0,60	Reliabel
Service Interaction Quality	0,81	0,60	Reliabel
User satisfaction	0,81	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.13, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari nilai batas sebesar 0,60. Variabel *Usability* memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,81, variabel *Information Quality* sebesar 0,84, variabel *Service Interaction Quality* sebesar 0,81,

dan variabel *User Satisfaction* sebesar 0,81. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, sehingga instrumen penelitian layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya dalam menilai kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG).

5.4 UJI ASUMSI KLASIK

5.4.1 Uji Normalitas Dengan *One Sampling Kolmogrov-Smirnov*

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal atau tidaknya.Untuk itu data yang ada harus memenuhi persyaratan normalitas, alat uji yang digunakan adalahuji *one sampling kolmogrov-smirnov*. Data terdistribusi secara normal apabila signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hasil analisis terhadap asumsi normalitas dengan *kolmogrov-smirnov*terhadap nilairesidual dari persamaan regresi disajikan dalam tabel sebagai berikut:

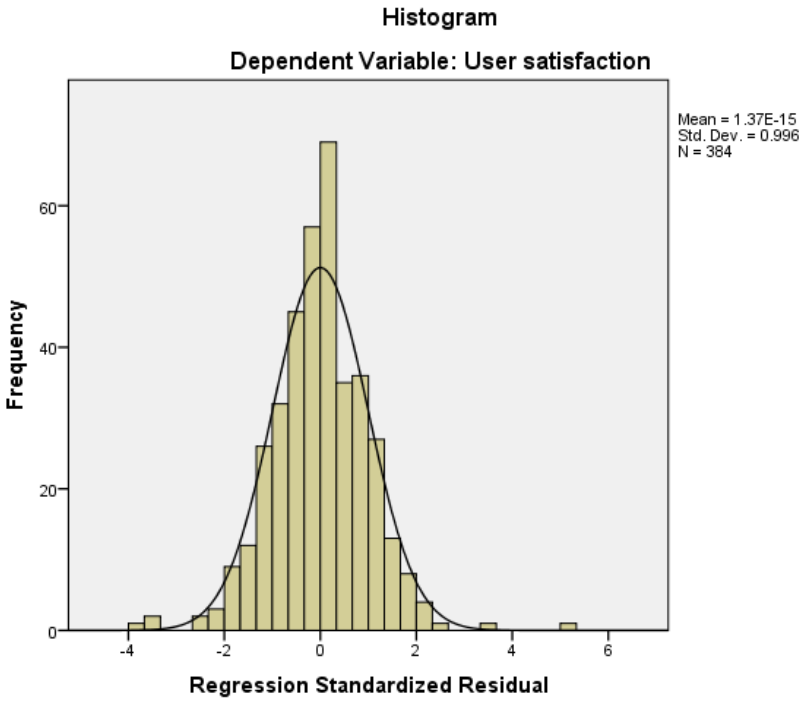
Tabel 5.14 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		384
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.359[d]
d. Based on 384 sampled tables with starting seed 384.		

Berdasrkan tabel 5.14, Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai signifikansi Monte Carlo sebesar 0,359 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

5.4.2 Uji Normalitas dengan *Histogram*

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Normalitas residual merupakan salah satu asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier agar hasil pengujian statistik dapat diinterpretasikan secara valid. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan grafik histogram residual terstandarisasi untuk melihat pola penyebaran data secara visual.



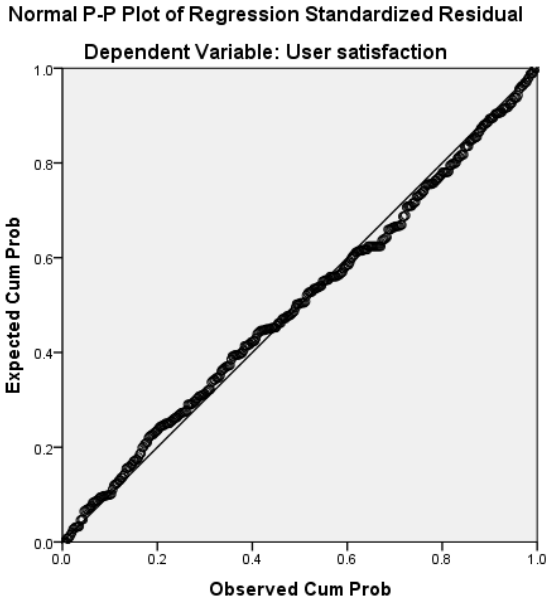
Gambar 5.5 Grafik Histogram

Berdasarkan Gambar 5.5, dapat dilihat bahwa grafik histogram menunjukkan pola distribusi residual yang mendekati bentuk lonceng (*bell-shaped curve*). Sebaran data residual tampak terpusat di sekitar nilai nol dan mengikuti garis kurva normal yang terbentuk. Hal ini menunjukkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, sehingga layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut terhadap variabel *User Satisfaction*.

5.4.3 Uji Normalitas dengan *P P-Plot*

Uji normalitas merupakan salah satu pengujian asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Normalitas residual sangat penting karena menjadi dasar keabsahan pengujian statistik lanjutan, seperti uji t dan uji F. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji normalitas residual adalah Probability–Probability Plot (P–P Plot), yaitu grafik yang membandingkan probabilitas kumulatif residual hasil observasi dengan probabilitas kumulatif residual yang diharapkan jika data berdistribusi normal. Apabila titik-titik pada grafik mengikuti dan mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.



Gambar 5.6 Grafik P P-Plot

Berdasarkan Gambar 5.6, terlihat bahwa titik-titik pada grafik P–P Plot menyebar dan mengikuti arah garis diagonal dari kiri bawah hingga kanan atas. Pola tersebut menunjukkan bahwa antara probabilitas kumulatif residual yang diamati dengan probabilitas kumulatif residual yang diharapkan memiliki kesesuaian yang baik. Tidak terlihat penyimpangan yang signifikan atau pola lengkungan ekstrem yang menjauh dari garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual pada model regresi dengan variabel dependen kepuasan pengguna (user satisfaction) berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi.

5.4.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10.

Tabel 5.15 Uji Multikolinearitas

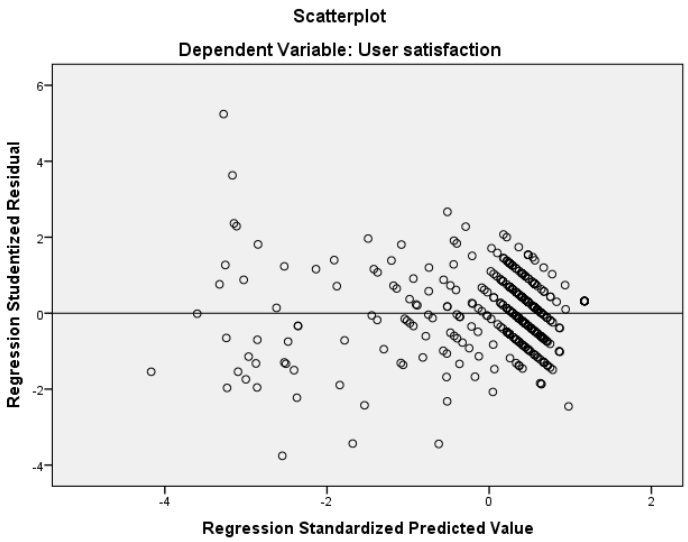
Coefficients[a]			
Model		**Collinearity Statistics**	
		Tolerance	**VIF**
1	Usability	.270	3.704
	Information Quality	.229	4.374
	Service Interaction Quality	.289	3.459
a. Dependent Variable: User satisfaction			

Berdasarkan Tabel 5.15, dapat diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel *Usability* sebesar 0,270, *Information Quality* sebesar 0,229, dan *Service*

Interaction Quality sebesar 0,289, yang seluruhnya lebih besar dari 0,10. Selain itu, nilai VIF masing-masing variabel adalah 3,704 untuk *Usability*, 4,374 untuk *Information Quality*, dan 3,459 untuk *Service Interaction Quality*, yang seluruhnya kurang dari 10.

5.4.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji terjadinya perbedaan variance dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihatada atau tidaknya denganmenggunakan uji yaitu scatterplot.



Gambar 5.7 Grafik Heteroskedastisitas dengan Scatterplot

Berdasarkan gambar 5.7, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola sebaran antara nilai residual dan nilai prediksi pada scatterplot. Berdasarkan gambar scatterplot, terlihat bahwa titik-titik data memang cenderung menumpuk

pada beberapa bagian, khususnya di sisi kiri, namun sebarannya tetap menyebar secara acak di atas dan di bawah garis nol. Tidak terlihat adanya pola tertentu seperti menyempit, melebar, atau membentuk gelombang yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

5.4.6 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu (residual) pada periode sekarang dengan periode sebelumnya. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari autokorelasi, karena jika terjadi autokorelasi maka hasil estimasi menjadi tidak efisien dan tidak dapat diandalkan. Pengujian autokorelasi dapat dilakukan menggunakan nilai *Durbin-Watson* (DW) yang terdapat pada output hasil regresi.

Tabel 5.16 Uji Autokorelasi

Model Summary[b]		
Model	**Std. Error of the Estimate**	**Durbin-Watson**
1	1.609	1.993
b. Dependent Variable: User satisfaction		

Berdasarkan Tabel 5.16, dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson yang diperoleh sebesar 1,993. Nilai tersebut berada di sekitar angka 2, yang menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi baik positif maupun negatif dalam model regresi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari masalah autokorelasi dan memenuhi salah satu asumsi klasik, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut terhadap variabel *User Satisfaction*.

5.5 UJI HIPOTESIS

5.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaaruh variabel X terhadap variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan tabel t menurut Rahma (2018 : 4) di dapatkan nilai 1,98 berikut:

$$t_{\text{tabel}} = t\left(\frac{\alpha}{2};\ n-k-1\right)$$

Keterangan:

a = Taraf signifikasi 5%

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah responden

Ketentuan:

$$t_{\text{tabel}} = t\left(\frac{0{,}05}{2};\ 384-3-1\right)$$

$$t_{\text{tabel}} = t(0{,}025\ ;\ 380)$$

$$t_{\text{tabel}} = \ 1{,}96$$

Tabel 5.17 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]			
Model		**t**	**Sig.**
1	(Constant)	5.081	.000
	Usability	4.812	.000
	Information Quality	6.882	.000
	Service Interaction Quality	6.937	.000
a. Dependent Variable: User satisfaction			

Berdasarkan Tabel 5.17, dapat diketahui bahwa variabel *Usability* memiliki

nilai t hitung sebesar 4,812 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Variabel *Information Quality* memiliki nilai t hitung sebesar 6,882 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang juga lebih besar dari t tabel dan lebih kecil dari 0,05, sehingga *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selanjutnya, variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai t hitung sebesar 6,937 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa variabel ini juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial seluruh variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG).

5.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Apabila nilai sign < 0,05 atau nilai F hitung > F Tabel, maka terdapat pengaruh variabel x terhadapt variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan tabel F menurut Khotimah (2018 : 3) di dapatkan nilai 3,06 sebagai berikut :

$$F_{\text{tabel}} = F(k;\, n - k - 1)$$

Keterangan:

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah responden

Ketentuan:

$$F_{\text{tabel}} = F(3;\ 384 - 3 - 1)$$

$$F_{\text{tabel}} = F(3;\ 380)$$

$$F_{\text{tabel}} = 2{,}63$$

Tabel 5.18 Uji Parsial (Uji f)

ANOVA[a]				
Model		**df**	**F**	**Sig.**
1	Regression	3	392.179	.000[b]
	Residual	380		
a. Dependent Variable: User satisfaction				
b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality				

Berdasarkan Tabel 5.18, dapat diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh sebesar 392,179 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai F hitung tersebut lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,63 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG) yang diukur menggunakan metode WebQual 4.0 memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pengguna.

5.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji r)

Koefisien determinasi (R) merupakan ukuran untuk mengetahui persentase kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.

Tabel 5.19 Uji Parsial (Uji r)

Model Summary[b]				
Model	**R**	**R Square**	**Adjusted R Square**	**Std. Error of the Estimate**
1	.869[a]	.756	.754	1.609
a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality, Usability, Information Quality				
b. Dependent Variable: User satisfaction				

Berdasarkan Tabel 5.19, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,869, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* dengan *User Satisfaction*. Nilai R Square sebesar 0,756 atau 75,6% menunjukkan bahwa variasi *User Satisfaction* dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,754 atau 75,4% menunjukkan bahwa setelah disesuaikan, kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat tetap tinggi. Sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG).

5.6 PEMBAHASAN PENELITIAN

5.6.1 Hasil Hipotesis

Untuk mengetahui sejauh mana variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi

Gratis (MBG), dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis disajikan secara ringkas dalam Tabel berikut ini.

Tabel 5.20 Hasil Hipotesis

No	Variabel Bebas	t hitung	Sig.	Keterangan
1	X1 (*Usability*)	4,812 > 1,96	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y
2	X2 (*Information Quality*)	6,882 > 1,96	0,000 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y
3	X3 (*Service Interaction Quality*)	6,937 > 1,96	0,000 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y
4	X1, X2, X3 (Simultan)	F = 392,179 > 2,63	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Y

5.6.2 Uji Parsial *Usability* (X1) terhadap *User satisfaction* (Y)

Handoyo, E [6] menjelaskan *Usability* merupakan tingkat kemudahan suatu sistem atau website untuk dipelajari, digunakan, dan dipahami oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Website dengan tingkat *usability* yang baik akan memberikan pengalaman pengguna yang positif, sehingga pengguna merasa nyaman, terbantu, dan puas dalam mengakses informasi yang disediakan. Dalam konteks Website Badan Gizi Nasional terkait program Makan Bergizi Gratis (MBG), kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, serta kemudahan dalam mengakses fitur layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Usability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction*, yang

dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,812 lebih besar dari t tabel 1,96 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A. Irmayanti [10] yang menyatakan bahwa *usability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website layanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat *usability* Website Badan Gizi Nasional, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

H1 : Terdapat pengaruh *Usability* terhadap *User Satisfaction* pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

5.6.3 Uji Parsial *Information Quality* (X2) terhadap *User satisfaction* (Y)

Menurut DeLone dan McLean (2016), *information quality* mengacu pada kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi, yang meliputi aspek keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu. Informasi yang berkualitas tinggi akan membantu pengguna dalam memahami layanan yang disediakan serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem tersebut. Dalam konteks Website Badan Gizi Nasional, kualitas informasi mengenai program MBG menjadi faktor krusial karena website berfungsi sebagai media informasi resmi bagi masyarakat.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, dengan nilai t hitung sebesar 6,882 yang lebih besar dari t tabel 1,96 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari dan Putra (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website pemerintah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

semakin baik kualitas informasi yang disajikan pada Website Badan Gizi Nasional, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website tersebut.

H2 : Terdapat pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

5.6.4 Uji Parsial *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User satisfaction* (Y)

Menurut Putri, M. A., & Tileng, K. G [8], *service interaction quality* berkaitan dengan kualitas interaksi antara pengguna dan website, yang mencakup aspek keamanan, kepercayaan, serta kemampuan website dalam memberikan dukungan atau respon terhadap kebutuhan pengguna. Interaksi layanan yang baik akan menciptakan rasa aman dan kepercayaan, sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh website.

Hasil uji parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, dengan nilai t hitung sebesar 6,937 lebih besar dari t tabel 1,96 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmadian [33] yang menyatakan bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website layanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh Website Badan Gizi Nasional, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

H3 : Terdapat pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

5.6.5 Uji Simultan terhadap *User satisfaction* (Y)

Menurut Sandri, V., & Novita [35], uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* merupakan dimensi utama dalam metode WebQual 4.0 yang secara kolektif membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website. Ketiga variabel tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 392,179 lebih besar dari F tabel 2,63 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Temuan ini didukung oleh penelitian Rahmawati dan Prabowo [22] yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna website dipengaruhi oleh kombinasi berbagai aspek kualitas layanan secara bersamaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Website Badan Gizi Nasional yang diukur menggunakan WebQual 4.0 secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4 : Terdapat pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara simultan terhadap *User Satisfaction* pada Website Badan Gizi Nasional terkait program MBG.

5.7 REKOMENDASI

Berikut adalah rekomendasi yang lebih spesifik berdasarkan hasil penelitian

yang telah dilakukan, yang diharapkan dapat membantu pengelola Situs Web PPID Badan Gizi Nasional (https://ppid.bgn.go.id/) dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan informasi publik:

1. *Usability* (X1)

   Variabel *Usability* menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 4,812 > 1,96 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan situs web PPID BGN menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengelola situs perlu memastikan bahwa struktur menu, navigasi halaman, serta alur pencarian informasi dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, peningkatan *usability* dapat dilakukan melalui perbaikan desain antarmuka yang lebih intuitif, penggunaan bahasa yang jelas dan tidak ambigu, serta penempatan fitur-fitur penting seperti permohonan informasi publik dan pengaduan secara lebih mudah diakses. Optimalisasi tampilan untuk perangkat mobile juga perlu menjadi perhatian, mengingat banyak pengguna mengakses situs web melalui smartphone.

2. *Information Quality* (X2)

   Information Quality memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 6,882 > 1,96 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan pada situs web PPID BGN merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, lengkap, relevan,

dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi. Oleh karena itu, pihak pengelola situs web PPID BGN disarankan untuk selalu memperbarui informasi secara berkala, memastikan konsistensi data antar halaman, serta menyajikan dokumen publik dengan format yang jelas dan mudah diunduh. Penambahan ringkasan informasi, infografis, serta penjelasan singkat terkait prosedur layanan informasi publik juga dapat membantu pengguna memahami konten dengan lebih cepat dan efisien.

3. *Service Interaction Quality* (X3)

   Variabel *Service Interaction Quality* merupakan variabel dengan pengaruh paling kuat dan sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t hitung sebesar 6,937 > 1,96 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan antara pengguna dan pengelola situs web PPID BGN sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan, pengelola situs web disarankan untuk meningkatkan responsivitas dalam menanggapi permohonan informasi dan pengaduan masyarakat. Penyediaan fitur layanan interaktif seperti formulir pengaduan yang mudah digunakan, notifikasi status permohonan, serta kanal komunikasi yang jelas (email resmi, kontak layanan, atau FAQ interaktif) sangat direkomendasikan. Selain itu, peningkatan profesionalisme dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan informasi publik akan memperkuat citra transparansi dan akuntabilitas Badan Gizi Nasional di mata masyarakat.