

# Analisis Kepuasan Pengguna Website SIAPEL Dalam Pelayanan KTP Elektronik Kota Malang Menggunakan Metode E-Govqual

Modesta Inda Kartikawati<sup>1\*</sup>, Rizza Muhammad Arief<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang, Jalan Terusan Dieng. 62-64 Klojen, Pisang Candi, Sukun, Kota Malang, 65146, Indonesia

**\*Email Korespondensi:**  
modesta.indah03@gmail.com

## Abstrak

Penerapan e-government merupakan bentuk inovasi penyelenggaraan public yang berbasis teknologi informasi dan menanggapi hal tersebut, pemerintah Kota Malang meluncurkan website SIAPEL, yang menyediakan layanan public, termasuk layanan KTP Elektronik (E-KTP). Penyediaan layanan E-KTP melalui website SIAPEL dihadapkan pada berbagai rintangan seperti kurangnya penelitian secara formal untuk mengevaluasi kepuasan pengguna website tersebut. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian formal untuk mengevaluasi kepuasan pengguna, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan E-KTP pada website SIAPEL. Penelitian ini menggunakan metode e-govqual dengan beberapa dimensi pengukuran seperti ease of use, trust, reliability, dan citizen support. Hasil penelitian membuktikan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner valid, berdistribusi normal dan reliabel berdasarkan hasil uji validitas, uji normalitas, dan uji reliabilitas. Uji t membuktikan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel ease of use, trust, dan reliability. Sedangkan, berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji f, seluruh variabel berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode e-govqual terbukti tepat dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dan seluruh variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci : E-Government; E-Govqual; E-KTP; SIAPEL**

## Abstract

The implementation of e-government as an innovation in public administration using information technology prompted the Malang City government to launch the SIAPEL website, offering various public services, including electronic ID card (E-KTP) services. Despite facing challenges, such as the absence of formal research on user satisfaction, there is a critical need to evaluate the satisfaction level of E-KTP service users on the SIAPEL website. This study employs the e-govqual method, focusing on dimensions like ease of use, trust, reliability, and citizen support. The research findings indicate that all questionnaire items are valid, normally distributed, and reliable based on validity, normality, and reliability tests. The t-test identifies three significant variables influencing user satisfaction: ease of use, trust, and reliability. Furthermore, through multiple linear regressions and f-tests, it is evident that all variables significantly and positively affect user satisfaction. Overall, the e-govqual method effectively evaluates user satisfaction levels, affirming that all studied variables play a crucial role in determining user satisfaction.

**Keywords: E-Government; E-Govqual; E-KTP; SIAPEL**

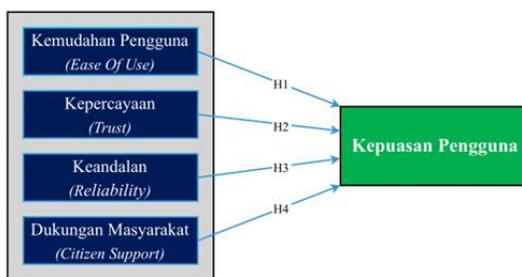
## 1. Pendahuluan

Era digital ini, Indonesia memperoleh tuntutan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas pada masyarakat supaya mencerminkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. E-Government, yang merupakan penerapan teknologi dan informasi dalam lingkungan pemerintahan, adalah inovasi dalam pelayanan publik yang memanfaatkan perkembangan teknologi terkini (Irawan et al., 2022; Kanthi & Aminah, 2023). Tujuan penerapan E-Government berbasis website adalah untuk memudahkan masyarakat dalam

pelayanan public dan contoh penerapan E-Government tersebut adalah website Sistem informasi Aplikasi pelayanan Elektronik (SIAPEL) yang digunakan oleh lembaga pemerintah Kota Malang untuk mempermudah penyediaan layanan kependudukan dan catatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengoperasikan SIAPEL, sebuah platform layanan berbasis web yang digunakan untuk menangani tugas-tugas pengelolaan kependudukan (Gunawan et al., 2022). Dengan mengakses situs web SIAPEL, warga dapat memahami dengan jelas prosedur pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Situs web SIAPEL menyediakan berbagai layanan untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan, seperti e-KTP, akta kelahiran, surat pindah, kartu identitas anak, serta layanan untuk penyandang disabilitas. Dari beberapa layanan tersebut, E-KTP merupakan layanan yang sering digunakan oleh masyarakat karena E-KTP adalah dokumen identitas resmi yang harus dimiliki, serta digunakan pada berbagai aktivitas masyarakat. Penerapan layanan E-KTP melalui website SIAPEL masih menghadapi permasalahan atau kendala tertentu. Berdasarkan postingan media sosial instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, website SIAPEL masih berpotensi terhadap kebocoran data pengguna karena kurangnya optimalisasi keamanan, sehingga berdampak pada kualitas layanan E-KTP yang sering diakses oleh masyarakat. Disamping itu, kurangnya penelitian formal untuk mengevaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode pengukuran kinerja layanan website, terutama layanan E-KTP, juga menjadi salah satu kendala dalam implementasi website SIAPEL Kota Malang.

Berlandaskan permasalahan pada website SIAPEL, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis yang ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan e-KTP menggunakan metode E-Govqual. Metode E-Govqual diterapkan untuk menilai tanggapan masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh situs web pemerintahan (Agus Saputra & Rachmadi, 2018). Metode E-Govqual dipilih untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-KTP pada website SIAPEL, karena metode e-govqual dirancang khusus untuk mengukur kinerja layanan website pemerintah dari perspektif pengguna, melalui skala pengukuran seperti easy of use, trust, reliability, dan citizen support (Setia Amalia et al., 2021). Berdasarkan pada empat dimensi pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna, maka terdapat empat hipotesis penelitian yang digunakan, seperti pada gambar berikut:



Gambar 1 Konsep Hipotesis Penelitian (Sumber: data peneliti 2024)

Berikut adalah keterangan dari setiap hipotesis tersebut:

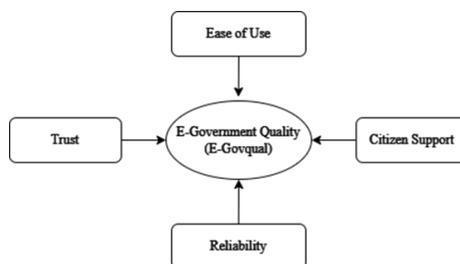
- H1 = Variabel Ease Of Use (kemudahan pengguna) berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)
- H2 = Variabel Trust (kepercayaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)
- H3 = Variabel Citizen support (Dukungan masyarakat) berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)
- H4 = Variabel Reliability (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

## 2. Metode Penelitian

Proses kajian literatur melibatkan pengumpulan referensi, penelaahan penelitian terdahulu, pemahaman mendalam terhadap konsep-konsep inti penelitian tersebut, dan penguatan landasan teori dengan mengacu pada karya ilmiah seperti tesis, skripsi, dan jurnal. Melalui studi literatur peneliti mengupulkan berbagai informasi terkait pelayanan public, e-government, website SIAPEL, E-KTP, dan metode e-govqual.

Tabel 1. Atribut Dimensi E-Govqual (Sumber: Data Peneliti, 2024)

<b>Ease of Use</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan navigasi dan kejelasan struktur</li> <li>2. Keefektifan mesin pencari</li> <li>3. Keteraturan peta website <i>e-government</i></li> <li>4. Adanya penyesuaian website <i>e-government</i> terhadap kebutuhan setiap pengguna</li> <li>5. Adanya kedetailan dan kesesuaian informasi yang terdapat dalam <i>e-government</i></li> <li>6. Adanya kesegaran informasi yang tercantum dalam <i>e-government</i></li> <li>7. Pada website <i>e-government</i> terdapat data yang menerangkan terkait penanganan lapangan</li> </ol>
<b>Trust</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada website <i>e-government</i> dijamin keamanan akuisisi nama pengguna dan kata sandi</li> <li>2. Pada website <i>e-government</i> menggunakan otentikasi tanggal pribadi</li> <li>3. Adanya pengarsipan data dalam website <i>e-government</i></li> <li>4. Setiap data yang terdapat dalam website <i>e-government</i> hanya diperuntukkan untuk kepentingan krusial yang sudah disampaikan.</li> </ol>
<b>Citizen Support</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya ketertarikan staff untuk menangani setiap persoalan pengguna</li> <li>2. Respon staff cepat atas setiap pertanyaan dari pengguna</li> <li>3. Staff memiliki wawasan yang memadai untuk menangani setiap pertanyaan yang diajukan pengguna</li> <li>4. Setiap informasi yang disampaikan staff bersifat kredibel dan valid</li> </ol>
<b>Reliability</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durasi waktu yang dibutuhkan dalam <i>download</i> formulir di website <i>e-government</i> sangat singkat</li> <li>2. Siapapun bisa mengakses website <i>e-government</i> tanpa batas waktu</li> <li>3. Setiap layanan atas permintaan pertama berhasil dijalankan dengan baik</li> <li>4. Ketepatan waktu pelayanan</li> <li>5. Kecepatan dalam unduh data dalam laman <i>e-government</i></li> <li>6. Website <i>e-government</i> dapat dijalankan pada berbagai <i>browser</i></li> </ol>

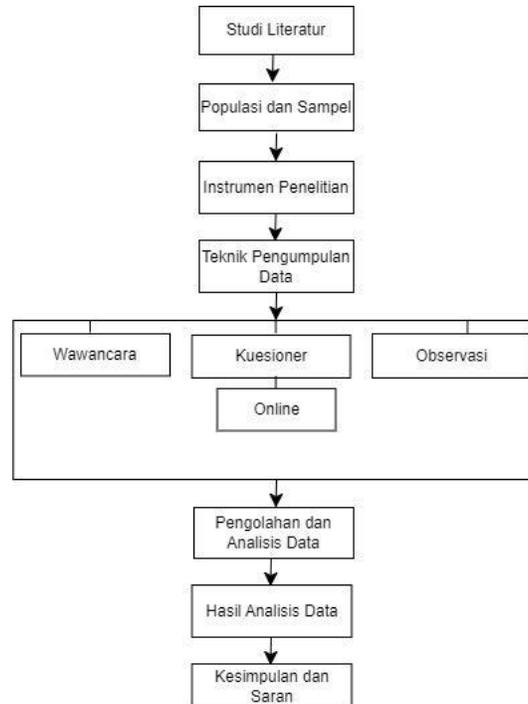


Gambar 2. Model Konseptual E-Govqual (Sumber: Data Peneliti, 2024)

*Ease Of Use* mencakup Kemudahan penggunaan website SIAPEL diukur dari kecepatan loading halaman, kejelasan navigasi, dan kompatibilitasnya dengan berbagai perangkat (termasuk mobile). *Trust* mencakup Kepercayaan pengguna diukur dari rasa yakin mereka terhadap keamanan data pribadi di website SIAPEL, termasuk proteksi data dan privasi. *Citizen support* mengacu pada dukungan masyarakat diukur dari ketersediaan bantuan teknis, panduan penggunaan, dan responsivitas sistem terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna terkait layanan KTP Elektronik. *Reliability* mengacu pada keandalan diukur dari kestabilan sistem SIAPEL, minimnya gangguan atau pemadaman, serta akurasi informasi yang disediakan terkait layanan KTP Elektronik.

Untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian ini, digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner. Menurut (Aditya et al., 2022; Sahir, 2021)

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang data penelitiannya diolah secara statistik sehingga hasil yang diperoleh berupa angka. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran dan penjelasan yang mendalam terhadap suatu objek atau fenomena. (Wibowo et al., 2021). Didasarkan pada pemahaman tersebut, Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan metode yang berfokus pada penggambaran suatu situasi secara sistematis dan akurat, dengan menggunakan data numerik sebagai alat utamanya. Tahapan pada penelitian ini, ditampilkan pada gambar berikut



Gambar 3. Tahapan Penelitian (Sumber: Data Peneliti, 2024)

Penelitian ini dilakukan di Perkantoran Terpadu, Jl.Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur. Penelitian ini melibatkan seluruh pengguna layanan KTP Elektronik di Kota Malang yang terdaftar di website SIAPEL milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dengan total populasi 10.918 orang.

Penelitian ini melibatkan 100 responden sebagai sampel yang memenuhi syarat, yaitu berusia minimal 17 tahun dan telah menggunakan layanan KTP Elektronik. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin, dengan mempertimbangkan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% (Gustiary & Idayani, 2020). Alasan peneliti menggunakan rumus slovin atau tingkat presisi 10% karena jumlah populasi kurang dari 10.918.

Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel non-probabilitas, yang berarti sampel dipilih secara kebetulan tanpa mempertimbangkan kriteria tertentu. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara dengan petugas layanan website SIAPEL Kota Malang, diketahui bahwa jumlah pengguna yang mengakses layanan KTP Elektronik melalui website SIAPEL adalah 10.918 jiwa dan oleh sebab itu, Peneliti menentukan jumlah sampel sebesar 100 orang dari populasi penelitian yang berjumlah 10.918 orang dengan kriteria berusia 17 tahun keatas dan sudah pernah mengakses pelayanan KTP Elektronik.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang pernah mengakses layanan E-KTP melalui website SIAPEL. Kuesioner tersebut dibagi secara online melalui gform untuk diisi oleh responden. Dalam studi ini, skala Likert dipakai untuk menilai sejauh mana responden setuju dengan pernyataan yang disajikan dalam kuesioner. Skala Likert tersaji dalam bentuk tabel seperti berikut:

Tabel 2. Skala Likert

Notasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Data dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner, yang dikategorikan sebagai data primer (Sugiyono, 2013). Untuk mendapatkan data, penelitian ini menerapkan metode observasi, di mana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap masyarakat pengguna layanan KTP Elektronik Kota Malang. Wawancara dalam penelitian ini, dilakukan dengan staf atau pegawai Dispendukcapil Kota Malang. Sedangkan kuesioner berisi pilihan ganda yang berupa pernyataan yang wajib diisi oleh responden secara daring melalui google form.

Analisis dan pengolahan data dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data, dimana data akan diolah dan dianalisis menggunakan analisis data statistic berdasarkan metode E-Govqual (Hastono, 2006). Pengolahan dan analisis data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Penelitian ini melibatkan pengumpulan data kuesioner dari masyarakat. Data yang diperoleh kemudian akan diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dianalisis dengan menggunakan metode statistik, termasuk uji asumsi normalitas, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis (uji determinan, uji t, dan uji f).

### 3. Hasil

Pada penelitian ini, terdapat 100 responden yang merupakan masyarakat kota Malang dan pernah menggunakan layanan E-KTP melalui website SIAPEL. Analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 59% responden adalah laki-laki (59 responden), dan persentase untuk responden perempuan sebesar 41% (41 responden). Berdasarkan tingkat usia, dari total 100 responden, yang berumur 17 – 30 tahun sebanyak 74%, 31 – 40 tahun sebanyak 21%, dan 41 – 60 tahun sebanyak 6%.

Pengujian Validitas adalah suatu metode untuk memastikan apakah instrumen pengukuran seperti kuesioner, menghasilkan data yang benar-benar mencerminkan variabel yang ingin diukur dan bebas dari kesalahan pengukuran (Legong & Jatmiko, n.d.) Melalui uji validitas penelitian ini mengevaluasi dari setiap pernyataan yang ada pada kuesioner apakah sudah valid atau tidak. Indikator pada kuesioner dianggap valid apabila nilai  $r$ -hitung >  $r$ -tabel. Tabel berikut menyajikan hasil dari uji validitas ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas (Sumber : Data Peneliti, 2024)

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Signifikan	a	Ket.
Ease Of Use/EOU (Kemudahan Pengguna) X1	EOU.1(X1.1)	0,572	0,336	0,000	0,05	Valid
	EOU.2(X1.2)	0,519	0,336	0,000	0,05	Valid
	EOU.3(X1.3)	0,669	0,336	0,000	0,05	Valid
	EOU.4(X1.4)	0,663	0,336	0,000	0,05	Valid
	EOU.5(X1.5)	0,790	0,336	0,000	0,05	Valid
	EOU.6(X1.6)	0,681	0,336	0,000	0,05	Valid
	EOU.7(X1.7)	0,736	0,336	0,000	0,05	Valid
Trust/TR (Kepercayaan) X2	TR.1(X2.1)	0,808	0,336	0,000	0,05	Valid
	TR.2(X2.2)	0,861	0,336	0,000	0,05	Valid
	TR.3(X2.3)	0,888	0,336	0,000	0,05	Valid
	TR.4(X2.4)	0,880	0,336	0,000	0,05	Valid
	TR.5(X2.5)	0,905	0,336	0,000	0,05	Valid
	TR.6(X2.6)	0,718	0,336	0,000	0,05	Valid

<i>Citizen</i>	CS.1(X3.1)	0,878	0,336	0,000	0,05	Valid
<i>Support/CS</i>	CS.2(X3.2)	0,864	0,336	0,000	0,05	Valid
(Pendukung)	CS.3(X3.3)	0,937	0,336	0,000	0,05	Valid
X3	CS.4(X3.4)	0,951	0,336	0,000	0,05	Valid
	CS.5(X3.5)	0,865	0,336	0,000	0,05	Valid
<i>Reliability/</i>	RE1.(X4.1)	0,903	0,336	0,000	0,05	Valid
<i>RE</i>	RE.2(X4.2)	0,817	0,336	0,000	0,05	Valid
(Keandalan)	RE.3(X4.3)	0,943	0,336	0,000	0,05	Valid
X4	RE.4(X4.4)	0,918	0,336	0,000	0,05	Valid
	RE.5(X4.5)	0,808	0,336	0,000	0,05	Valid
<i>US (Kepuasan</i>	US.1(Y1)	0,939	0,336	0,000	0,05	Valid
<i>Pengguna)</i>	US.2(Y2)	0,942	0,336	0,000	0,05	Valid
Y						

Dari pengujian validitas diatas, dapat diketahui bahwa setiap pernyataan kuesioner memperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (0,336) dengan  $sig < 0,05$ . Nilai pengujian tersebut diketahui bahwa setiap indikator kuesioner dalam mengukur variabel-variabel dinyatakan sudah valid, artinya, data yang dikumpulkan melalui kuesioner bisa dipercaya untuk melakukan analisis lebih lanjut pada penelitian ini.

Reliabilitas menggambarkan tingkat kepercayaan dan konsistensi hasil pengukuran yang diperoleh dari alat tersebut. Metode Cronbach's alpha digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas instrumen dalam penelitian. Instrumen dianggap reliabel jika koefisien reliabilitasnya mencapai 0,6 atau lebih, sedangkan nilai di bawah 0,60 menunjukkan bahwa instrumen tersebut tidak reliabel (Ulfa et al., 2022).

*Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas (Sumber : Data Peneliti, 2024)*

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Ease Of Use (X1)	0,788	0,60	Reliabel
Trust (X2)	0,918	0,60	Reliabel
Citizen support (X3)	0,940	0,60	Reliabel
Reliability (X4)	0,923	0,60	Reliabel
User Satisfaction (Y)	0,868	0,60	Reliabel

Berdasarkan pengujian reliabilitas terhadap 23 responden dengan 20 item pernyataan diatas diketahui bahwa setiap variabel- variabel dinyatakan reliabel, dilihat dari bilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  seperti variabel ease of use (X1) 0,788, Trust (X2) 0,940, Citizen Support (X3) 918, Reliability (X4) 0,923, User Satisfaction (Y) 0,868  $> 60$ . Dari data-data hasil uji reliabilitas tersebut, maka dapat diketahui bahwa setiap variabel memiliki konsistensi internal yang baik dalam pengukuran, sehingga menunjukkan bahwa setiap variabel dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga menunjukkan pengukuran konsep yang sama secara konsisten oleh pernyataan-pernyataan kuesioner. Kestabilan dan konsistensi hasil yang diperoleh dari setiap instrumen pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan bahwa data tersebut dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Tingginya tingkat reliabilitas mengindikasikan bahwa variabel yang diukur memiliki tingkat kepercayaan yang memadai, sehingga memperkuat validitas hasil penelitian. (Triastanti & Hardianti, 2024)

Pengujian normalitas adalah suatu metode dengan tujuan untuk mengevaluasi apakah setiap data tersebut sudah terdistribusi normal atau tidak terdistribusi normal (Azizah et al., 2024). Uji normalitas sangat penting karena merupakan syarat dasar yang harus dipenuhi untuk memastikan bahwa nilai residu berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residu yang terdistribusi secara normal (Syarifuddin & Saudi, 2022) Uji normalitas menggunakan teknik pengujian Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan perangkat lunak SPSS, dimana data dinyatakan mengikuti distribusi normal jika nilai signifikansi ( $sig$ )  $> 0,05$ , sebaliknya jika data tidak berdistribusi normal maka akan memperoleh nilai  $sig < 0,05$ . Hasil pengujian distribusi data pada uji normalitas tersaji dalam bentuk tabel sebagai berikut:

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.87354573
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.051
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Gambar 4. Hasil Uji Normalitas (Sumber : Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil metode Kolmogorov-Smirnov dengan uji normalitas pada 100 responden diatas, menunjukkan nilai Asymptotic significance 2-tailed (Asymp.Sig 2 -tailed) sebesar 0,200. Dari nilai tersebut diketahui,  $Asymp.Sig_{2-tailed}=0,200^{c,d} > 0,05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa seluruh data residual terdistribusi secara normal atau dengan kata lain asumsi uji normalitas terpenuhi. Terpenuhinya asumsi normalitas dalam analisis regresi menandakan validitas model regresi yang digunakan sehingga berimplikasi pada hasil estimasi parameter yang dapat diandalkan dan terpercaya. Distribusi normal residu menjamin akurasi hasil analisis regresi, sehingga interpretasi temuan penelitian menjadi lebih kuat dan kredibel (Muskita & Andris, 2024).

#### 4. Pembahasan

Pelaksanaan uji regresi linear berganda ditujukan untuk menganalisis sejauh mana *dependent variabe* (Y) terpengaruh secara signifikan atas dua atau lebih *independent variable* (X1, X2, Xn) dalam penelitian (Septa & Umar, 2019). Hasil pengujian data regresi linear berganda tersaji berikut ini.

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.147	1.035
	TOTAL_X1	.092	.033
	TOTAL_X2	.098	.037
	TOTAL_X3	-.061	.061
	TOTAL_X4	.121	.055

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Gambar 5. Hasil Uji Linear Berganda (Sumber : Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil uji regresi linear diatas, menunjukkan bahwa  $Y = 0,2147 + 0,092X_1 + 0,098X_2 + 0,061X_3 + 0,121X_4$ , maka seluruh variabel X (Independen) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada website SIAPEL dalam layanan E-KTP Dpenduk Capil Kota Malang dengan nilai  $\alpha = 0,2147$ .

Pengujian koefisien determinasi dilaksanakan guna mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independen growth*) terhadap variabel terikat (*cash holding*) (Yamsyah et al., n.d.). Hasil pengujian data koefisien determinasi tersaji dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.569 <sup>a</sup>	.324	.296	.892

Gambar 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Sumber: Data Peneliti, 2024)

Dari hasil diatas dapat diketahui nilai R-square sebesar 0,324(32,4%), dan Adjusted R-square sebesar 0,296 (29,6%) menunjukkan bahwa variabel independen (X1,X2,X3 dan X4) bersamaan mempengaruhi variabel dependen (Y). Dengan kata lain 32,4% variasi kepuasan pengguna website SIAPEL dalam layanan E-KTP Elektronik Dpenduk Kota Malang bisa dijelaskan oleh variabel bebas tersebut (Ease Of Use, Trust, Citizen Support, & Reliability)

Pengujian persial dilaksanakan untuk mengukur kemampuan masing-masing *independnet variable* (X) dalam memengaruhi *dependent variable* (Y). Dari uji persial ini, standar nilai sig. yang ditetapkan senilai 0,05, sehingga penentuan terima atau tidaknya hipotesis dengan membandingkan nilai sig. dan t hitung terhadap t tabel. Apabila dari hasil pengujian ditemukan nilai sig. > 0,05 dan t hitung < t tabel artinya telah terjadi penerimaan Ho dan penolakan Ha. Sementara nilai sig. < 0,05 dan t hitung > tabel artinya telah terjadi penerimaan Ha dan penolakan Ho.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.147	1.035		2.075	.041
	TOTAL_X1	.092	.033	.268	2.755	.007
	TOTAL_X2	.098	.037	.305	2.679	.009
	TOTAL_X3	-.061	.061	-.137	-1.003	.318
	TOTAL_X4	.121	.055	.266	2.219	.029

Gambar 7. Hasil Uji T (Sumber: Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil pengujian persial diatas, diketahui bahwa terdapat tiga variabel seperti *ease of use* (X1), *Trust*(X2), & *Reliability* (X4) memperoleh nilai t-hitung >t-tabel (1.661) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berdampak positif dan signifikansi terhadap kepuasan pengguna (Y), Artinya, peningkatan dalam kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keandalan secara individu akan berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan pengguna. Dengan kata lain, variabel-variabel ini adalah faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penelitian ini.

Pelaksanaan uji-F atau uji simultan ditujukan untuk menganalisis sejauh mana *dependent variable* terpengaruh atas *independent variable* secara simultan. Adapun indikator yang diimplementasikan dalam pengambilan keputusan yakni nilai signifikansi dan hasil perbandingan nilai F tabel dan F hitung, dimana nilai F hitung < F tabel dan sig. > 0,05 artinya telah terjadi penerimaan Ho dan penolakan Ha. Sementara nilai F hitung > F tabel dan sig. < 0,05 artinya telah terjadi penolakan Ho dan penerimaan Ha (Legong & Jatmiko, n.d.).

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.215	4	9.054	11.385	.000 <sup>b</sup>
	Residual	75.545	95	.795		
	Total	111.760	99			

a. Dependent Variable: TOTAL Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X4, TOTAL\_X1, TOTAL\_X2, TOTAL\_X3

Gambar 8. Hasil Uji F (Sumber: Data Peneliti, 2024)

Menurut hasil uji-F atau uji simultan didapatkan nilai sig. 0,000 dan F hitung > F tabel (11,385 > 1,661) artinya User satifaction (kepuasan pengguna) website SIAPEL dalam layanan KTP Elektronik Dispenduk Kota Malang terpengaruh oleh *independent variable* secara simultan.

## 5. Kesimpulan

Analisis kuesioner menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap kelima variabel penelitian, yang terbukti dari frekuensi jawaban responden yang tertinggi tercapai pada nilai 4 (empat) = setuju dan 5 (lima) = sangat setuju. Pengujian validitas menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan valid sebab nilai signifikansi < 0,05 dan r hitung > 0,336. Pengujian reliabilitas mengonfirmasi bahwa semua pernyataan dapat diandalkan sebab *cronbach's alpha value* melebihi 0,06. Menurut hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa distribusi setiap pernyataan adalah normal dengan nilai 0,200 > 0,05. Berdasarkan uji analisis regresi linear berganda ditemukan adanya *independent variable* yang memengaruhi *dependent variable* berupa kepuasan pengguna secara signifikansi positif. lalu dari hasil uji-t ditemukan kepuasan pengguna terpengaruh atas *reliability* (keandalan), *trust* (kepercayaan), dan *ease of use* (kemudahan penggunaan) secara sangat signifikan. Adapun dari hasil uji-F diperoleh F hitung melebihi F tabel (11,385 > 1,661), artinya kepuasan pengguna terpengaruh secara signifikan oleh setiap *independent variable*.

Dari seluruh hasil pengujian tersebut, maka diketahui seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang lebih signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna adalah reliability (keandalan). Hal tersebut menunjukkan bahwa keandalan website SIAPEL dalam pada layanan E-KTP secara konsisten tanpa gangguan serta akurasi informasi yang disediakan merupakan faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu variabel ease of use (kemudahan pengguna) juga cukup mempengaruhi kepuasan pengguna, karena perlu adanya kemudahan akses seperti ketersediaan layanan pada berbagai jenis perangkat, kecepatan loading, dan kejelasan navigasi cukup mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses layanan E-KTP pada website SIAPEL Kota Malang.

Dengan memperhatikan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, disarankan supaya pengelola website SIAPEL Kota Malang terus meningkatkan keandalan dari layanan E-KTP dengan memastikan sistem bekerja dengan konsisten, tanpa adanya gangguan serta memperbaiki aspek kemudahan pengguna dengan memastikan akses yang mudah melalui berbagai perangkat, meningkatkan kecepatan loading, dan memperjelas navigasi situs sehingga pengalaman pengguna website tersebut lebih optimal.

## Referensi

- Aditya, A., Kanthi, Y. A., & Aminah, S. (2022). *Metodologi Penelitian Ilmiah dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi*. Agus Saputra, R., & Rachmadi, A. (2018). *Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)* (Vol. 2, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Azizah, N., Dewi, K., Fuadah, M., An, S., Disastra, N., Ramadhani, Z. A., Tria Nalita, Z., Psikologi, F., Islam, U., Sunan, N., & Djati Bandung, G. (2024). Pengaruh Religiusitas terhadap Resiliensi pada Mahasiswa Gap Year The Effect of Religiosity on Resilience in Gap Year Students. *JoPS: Journal of Psychology Students*, 3(1), 46–53. <https://doi.org/10.15575/jops.v3i1.34447>
- Gunawan, A., Sartika, I., Maghfiroh, E., & Rokhmawati, R. I. (2022). *Evaluasi Usability Situs Web Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) Malang Kota menggunakan Metode Cognitive Walkthrough* (Vol. 6, Issue 7). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Gustiary, M., & Idayani, D. (2020). Hubungan antara gaya belajar dan jenis kelamin terhadap hasil belajar matematika. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Teknologi*, 7(1), 29–38.
- Hastono, S. P. (2006). *Analisis Data*. Unuversitas Indonesia.
- Irawan, D., Agustina, D., Febrianto, S., & Gede Roche Dian Novita, D. (2022). *Jurnal Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani Analisis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi e-Open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi*. 9(2), 111–115. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Kanthi, Y. A., & Aminah, S. (2023). Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 9(2), 129–140. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v9i2.11036>
- Legong, G. M., & Jatmiko, A. R. (n.d.). *Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA Di Puskesmas Gading Kota Surabaya* (Vol. 18, Issue 1). <https://journal.fkom.uniku.ac.id/ilkom28TerakreditasiSINTA5>
- Muskita, M., & Andris, B. P. (2024). PENGARUH KONTEN MEDIA SOSIAL TERHADAP POLA KONSUMSI BERITA. *Jurnal BADATI*, 6(1), 110–121.
- Sahir, H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati, Ed.; Vol. 1). Penerbit KBM Indonesia.
- Septa, F., & Umar, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Goverment Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 127–135.
- Setia Amalia, I., Risanti, C., Hadi Winata, R., & Kurniawan, H. (2021). *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis*. <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Alfabeta.
- SYARIFUDDIN, & SAUDI, I. AL. (2022). *METODE RISET PRAKTIS REGRESI BERGANDA MENGGUNAKAN SPSS* (S. Al Saudi, Ed.). Bobby Digital Center .
- Triastanti, R. K., & Hardianti, A. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tipe Chronotype pada Remaja. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 3(1), 118–124.
- Ulfa, maria, Musfikar, rahmat, Wahyuni, S., & Ahmadian, H. (2022). EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH. *JINTECH: Journal of Information Technology*, 3(2), 56–66.

Wibowo, A., Priyowidodo, G., & Yoanita, D. (2021). Self-disclosure dalam Komunikasi Interpersonal Pengguna Aplikasi Kencan Online untuk Mencari Pasangan Hidup. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, 9(2), 1–8.

Yamsyah, Z., Suhaidar, & Anggita Wenni. (n.d.). Pengaruh Growth Opportunity Terhadap Cash Holding. *Journal Of Social Science Research*, 4, 5509–5518.