

INTISARI

Website merupakan suatu sistem yang menggunakan informasi berupa teks, gambar, audio, atau kombinasi dari semuanya, yang digunakan sebagai sarana promosi efisien dan ekonomis serta dapat diakses oleh software yang disebut browser. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) merupakan instansi pemerintahan untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam website tersebut maka diperlukan untuk menganalisis dari persepsi pengguna. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh website Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas menurut pendapat pengguna ditinjau dari kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi (service interaction) menggunakan metode WebQual 4.0. Analisis secara keseluruhan website berdasarkan nilai R^2 (Adjusted R Square) memberikan kontribusi 31,3% terhadap user satisfaction. Usability dan service interaction memberikan pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap user satisfaction sebesar 0.061 dan 0.101 berdasarkan tabel koefisien regresi keluaran. Information Quality memberikan kontribusi yang signifikan terhadap user satisfaction sebesar 0.144 berdasarkan tabel koefisien regresi keluaran.

Kata Kunci: WebQual 4.0, User Satisfaction, Adjusted R S

ABSTRACT

Website is a system that uses information in the form of text, images, audio, or a combination of all of them, which is used as an efficient and economical means of promotion and can be accessed by software called a browser. The Department of Population and Civil Registration (Dindukcapil) is a government agency to carryout regional government affairs in the field of population. To find out user satisfaction on the website, it is necessary to analyze the user's perception. The purpose of this study is to determine the effect of the Banyumas Regency Populationand Civil Registration Online Service website according to user opinions in terms of usability, information quality, and service interaction using the WebQual 4.0 method. Overall analysis of the website based on the value of R2 (Adjusted R Square) contributed 31.3% to user satisfaction. Usability and service interaction have an effect but not significant on user satisfaction of 0.061 and 0.101 based on the output regression coefficient table. Information Quality provides a significant contribution to user satisfaction of 0.144 based on the output regression coefficienttable.

Keywords: *WebQual 4.0, User Satisfaction, Adjusted R Square.*