

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Kabupaten OKU Selatan

Pemerintah Kabupaten OKU Selatan terbentuk sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor 1 tahun 1945 tentang Pembentukan Komite Nasional Indonesia yang diikuti dengan Peraturan pemerintah Nomor 8 tahun 1947 tentang Pembentukan Daerah Otonom memicu tuntutan agar *Afdeling* Ogan Komering Ulu menjadi daerah otonom yang berhak mengurus rumah tangganya sendiri. Perubahan sistem politik ini juga diikuti dengan perubahan *Onder Afdeling* yang ada di Ogan Komering Ulu. Perubahan tersebut antara lain:

1. *Onder Afdeling* Ogan Ulu yang berkedudukan di Lubuk Batang dipindahkan ke Baturaja.
2. *Onder Afdeling* Komering Ulu berkedudukan di Martapura.
3. *Onder Afdeling* Muaradua dan Ranau dipindahkan dari Banding Agung Ke Muaradua.

Secara yuridis formal, pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu diawali dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembubaran Negara Bagian Sumatera Selatan (17 Agustus 1950) dan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Di Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang kemudain diperkuat dengan Ketetapan Gubernur Sumatera Selatan No.GB/100/1950 tanggal 20 maret 1950 tentang Penetapan Batas Daerah kabupaten Ogan Komering Ulu. Dengan adanya peraturan-peraturan tersebut maka

Kabupaten Ogan Komering Ulu resmi terbentuk dengan ibukota Baturaja dan Muaradua dijadikan Kecamatan di Bawah Kabupaten Ogan Komering Ulu tersebut.

Dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 sebagaimana telah diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengakibatkan tuntutan masyarakat yang ada di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu yang selama ini dimarginalkan oleh Baturaja untuk membentuk daerah otonom (kabupaten) sendiri yang berhak mengurus rumah tangga sendiri. Aspirasi masyarakat daerah yang disalurkan melalui Panitia Persiapan Pembentukan Kabupaten OKU Selatan dan melalui berbagai demonstrasi massa untuk menuntut pembentukan Kabupaten baru akhirnya membuahkan hasil dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 37 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Baru di Provinsi Sumatera Selatan. Maka, dengan dikeluarkannya undang-undang tersebut maka secara resmi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan terbentuk dengan ibukotanya Muaradua.

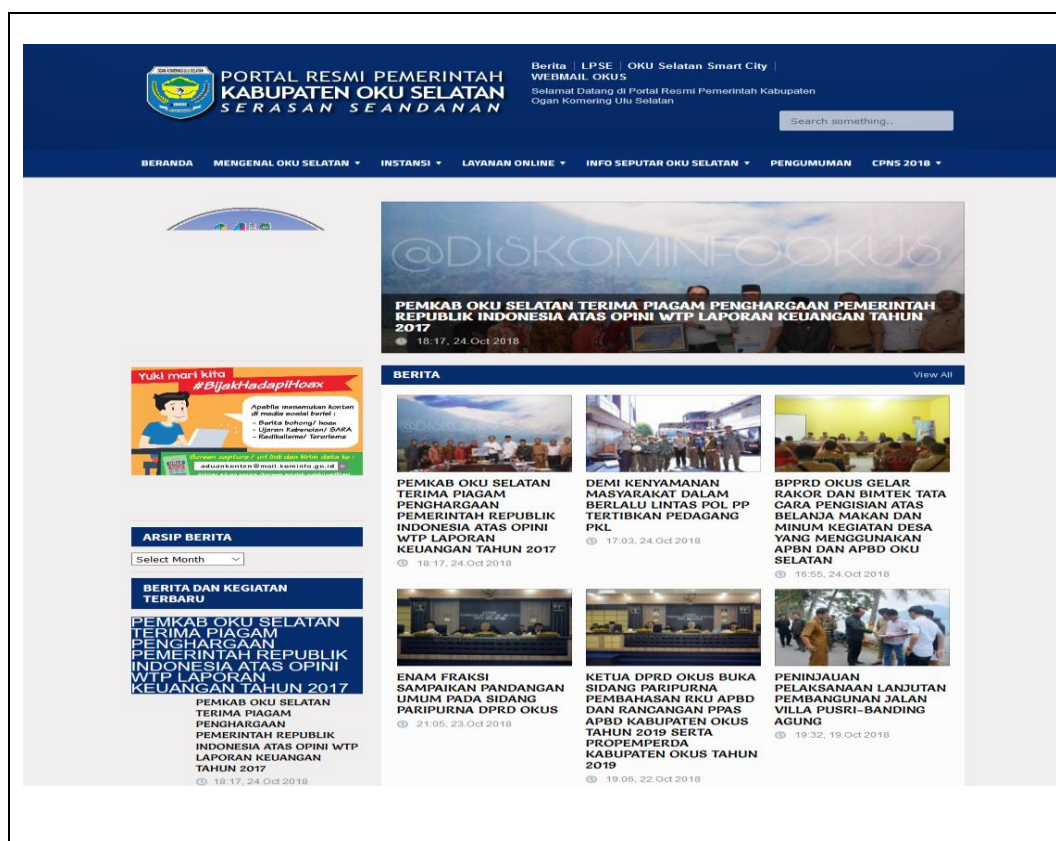


(Sumber : Website Pemerintah Kabupaten OKU Selatan)

**Gambar 4.1** Kantor Pemerintah Kabupaten OKU Selatan

#### **4.1.2 Sejarah Website OKU Selatan**

*Website* milik pemerintah Kabupaten OKU Selatan yang beralamatkan di [www.okuselatankab.go.id](http://www.okuselatankab.go.id) didirikan pada tahun 2010, website ini merupakan implementasi dari kebijakan pendirian program kerja pemerintah di bidang *E-Government*, dengan didirikannya *website* diharapkan dapat membantu warga Kabupaten OKU Selatan pada khususnya dan warga di luar Kabupaten OKU Selatan pada umumnya untuk mengetahui informasi yang ada di Kabupaten OKU Selatan, sehingga pemerintah Kota Palembang diharapkan mampu menghadirkan informasi-informasi penting yang ada pada *website* tersebut. Adapun informasi yang tersedia di *website E-Government* pemerintah Kabupaten OKU Selatan yaitu Informasi mengenai Kabupaten OKU Selatan, Informasi Publik, dan Berita terkini mengenai Kabupaten OKU Selatan.



(Sumber : Portal Website Kabupaten OKU Selatan)

**Gambar 4.2** Beranda Website Pemerintah Kabupaten OKU Selatan

### **4.1.3 Visi dan Misi**

#### **4.1.3.1 Visi**

Visi Kabupaten OKU Selatan 5 Tahun Mendatang Yakni “Terwujudnya OKU Selatan Yang “Bersama”(Bermartabat, Religius, Sejahtera, Aman, Maju Dan Adil).

#### **4.1.3.2 Misi**

Misi pemerintah Yaitu Dengan Program “Asta Karya Pembangunan”, Dengan Pembahasan Uraian Nya :

- a. Menciptakan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governmance) Berdasarkan Prinsip Demokratis, Partisipatif, Responsif, Berkeadilan, Jujur, Transparan Dan Akuntabel, Serta Mampu Menciptakan Ketertiban Dan Keamanan Masyarakat.
- b. Meningkatkan Kualitas Kehidupan Beragama Yang Berdemisi Vertikal (Hablumminaallah) Dan Horizontal (Hablumminannaas) Melalui Pendidikan Dan Tradisi Keagamaan Yang Hidup Dan Berkembang Di Masyarakat.
- c. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Yang Kreatif, Sehat, Produktif, Inovatif, Melalui Pendidikan Dan Pelayanan Kesehatan.
- d. Meningkatkan Pembangunan Insfatruktur.
- e. Memacu Pertumbuhan Ekonomi Kerakyatan Melalui Pengembangan Potensi Dan Sumber Daya Lokal.
- f. Mengembangkan Pertanian Dalam Arti Luas (Termasuk Peternakan, Perikanan, Perkebunan Dan Kehutanan) Yang Menguntungkan Dan

Berdampak Signifika Bagi Kesejahteraan Petani Dengan Penerapan Teknologi Tepat Guna.

- g. Mengoptimalkan Pengelolaan Dan Pemanfaatan Sumber Daya Alam (SDA) Dengan Tetap Memperhatikan Kelestarian Lingkungan Dan Keselarasan Sosial Budaya Masyarakat.
- h. Menggali Dan Mengembangkan Khazanah Budaya Daerah Yang Berakar Pada Nilai-Nilai Luhur Daerah.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Analisis Data Karakteristik Responden

Tujuan dari analisis ini untuk memperoleh informasi demografi dari masing-masing komponen pertanyaan pada kelompok karakteristik responden melalui analisis frekuensi

#### a. Variabel Usia

Keragaman responden berdasarkan usia di tunjukkan pada tabel 4.1 :

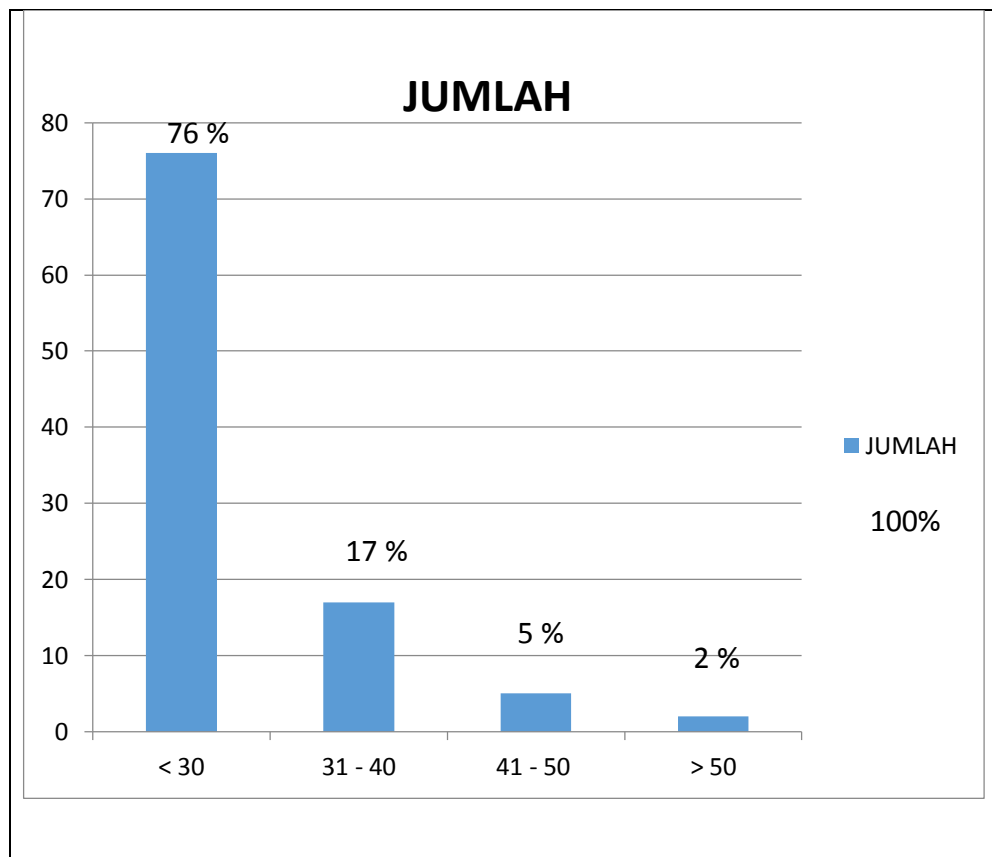
**Tabel 4.1** Responden Berdasarkan Usia

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
< 30 Tahun	76	76%
31 – 40 Tahun	17	17%
41 – 50 Tahun	5	5%
>50 Tahun	2	2%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Mayoritas usia pengguna *website* pemerintah daerah Kabupaten OKU Selatan berdasarkan gambar 4.3 adalah kelompok usia <30 Tahun sebanyak 76

responden, usia 31 – 40 Tahun sebanyak 17 responden, usia 41 – 50 Tahun sebanyak 5 responden dan usia > 50 Tahun sebanyak 2 responden.



(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

**Gambar 4.3** Diagram Responden Berdasarkan Umur

#### b. Variabel Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan Jenis Kelamin di tunjukkan pada tabel

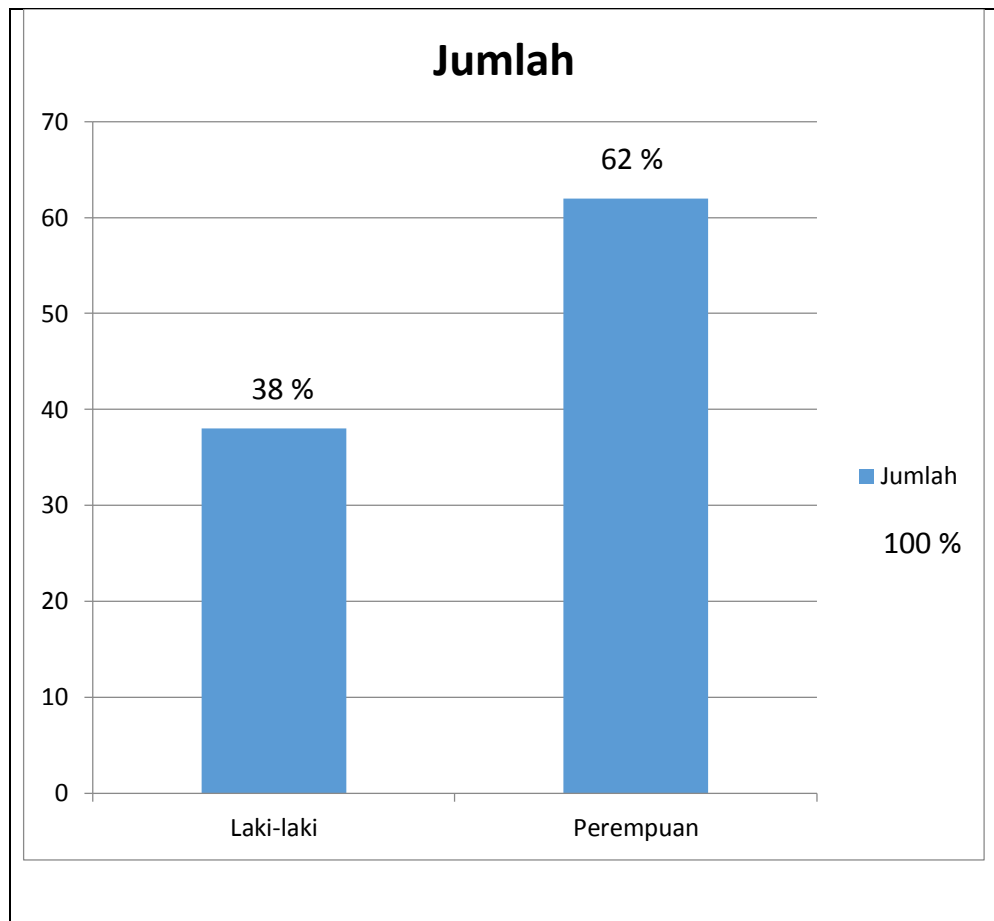
4.2 :

**Tabel 4.2** Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	38	38%
Perempuan	62	62%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Dalam penelitian ini proporsi sampel laki-laki dan perempuan tidak diperhitungkan. Jika pernah mengakses atau tidak sebagai syarat utama dan merujuk pada gambar 4.4 kebanyakan responden yang bersedia mengisi kuisisioner adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 responden dan laki-laki sebanyak 38 responden.



(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

**Gambar 4.4** Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### c. Variabel Pendidikan

Keragaman responden berdasarkan Jenis Kelamin di tunjukkan pada tabel

4.3 :

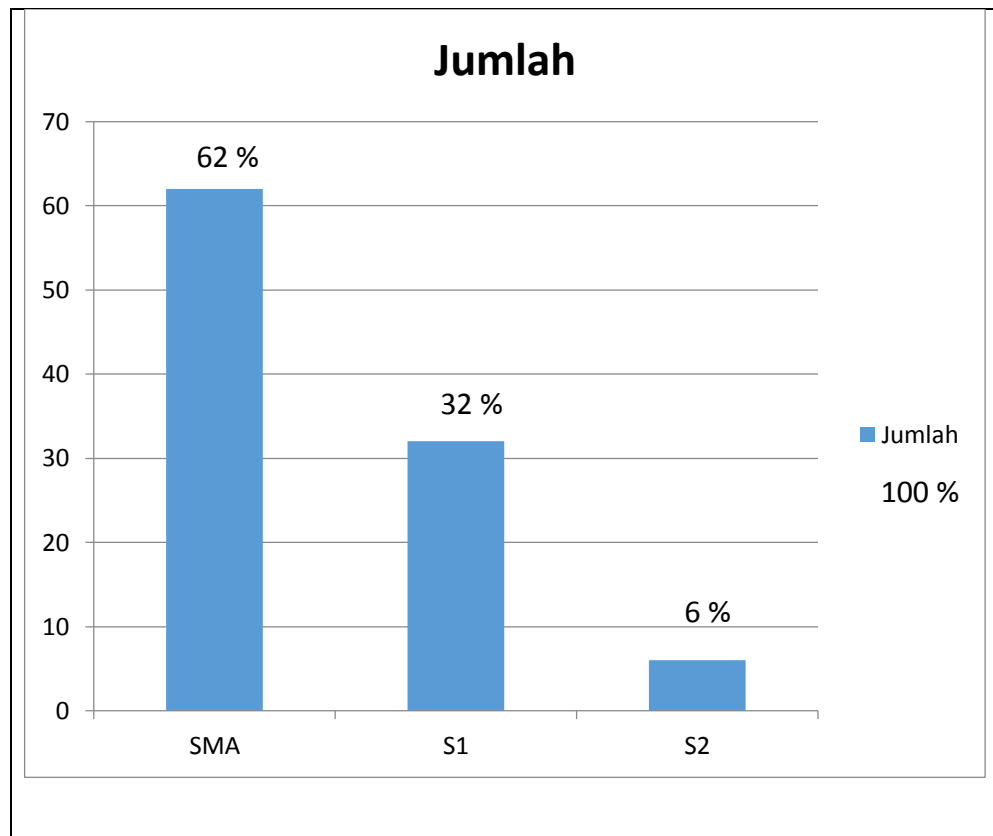
**Tabel 4.3** Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
---------------	--------	----------------

SMA	62	62%
S1	32	32%
S2	6	6%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Latar belakang pendidikan responden dalam penelitian ini pada gambar 4.5 adalah SMA sebanyak 62 responden, S1 sebanyak 32 responden dan S2 sebanyak 6 responden.



(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

**Gambar 4.5** Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

#### d. Variabel Pekerjaan

Keragaman responden berdasarkan Jenis Kelamin di tunjukkan pada tabel

4.4 :

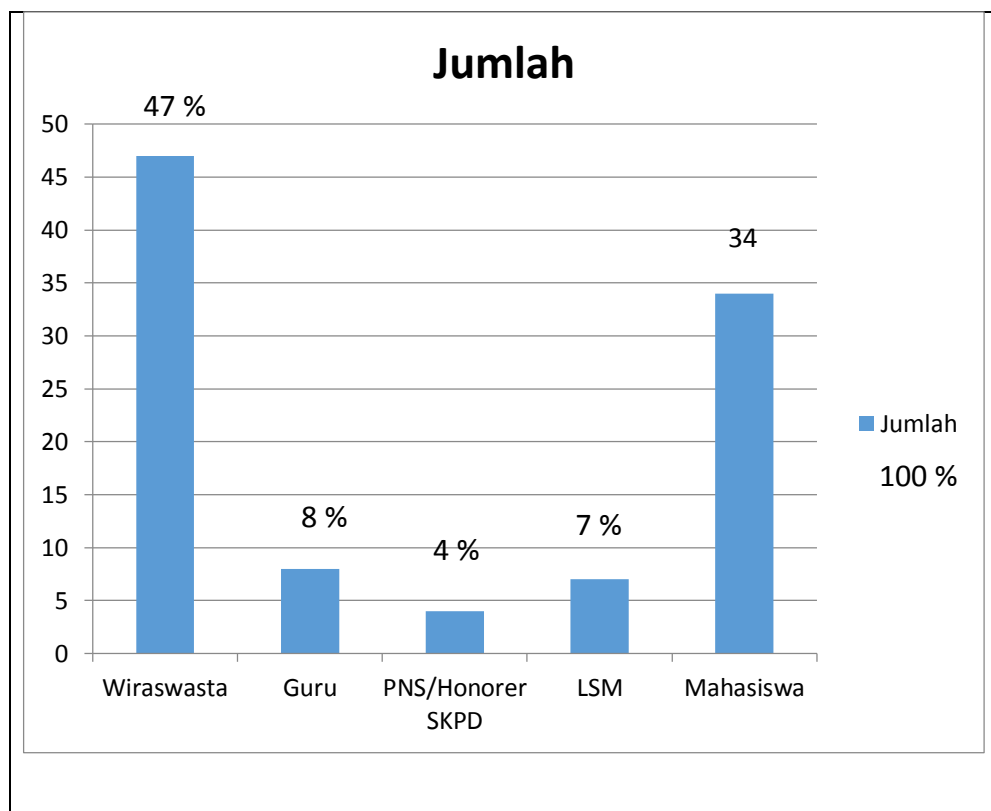
**Tabel 4.4** Responden Berdasarkan Pekerjaan



<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Wiraswasta	47	47%
Mahasiswa	34	34%
Guru	8	8%
LSM	7	7%
PNS/Honoror SKPD	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Pada gambar 4.6 frekuensi responden berdasarkan pekerjaan, mayoritas pekerjaan responden adalah wiraswasta yaitu 47 responden, Mahasiswa sebanyak 34 responden, Guru 8 responden, LSM 7 responden dan PNS/Honoror SKPD sebanyak 4 responden.



(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

**Gambar 4.6** Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

#### 4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian

Dari kuesioner yang telah disebar terhadap 100 sampel pada pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan variabel *E-GovQual* yang terdiri dari variabel *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, *Cityzen Support*. Berikut akan dibahas mengenai tingkat kepuasan pengguna :

##### 1. *Efficiency*

Pada Tabel 4.5 rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Efficiency*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.5** rekapitulasi jawaban variabel *Efficiency*

Pernyataan	Jawaban					Jumlah
	STS	TS	KS	S	SS	
1. Struktur situs <i>e-government</i> ini jelas dan mudah diikuti	5	3	22	38	32	100
2. Mesin pencari situs <i>e-government</i> ini efektif	2	10	21	39	28	100
3. Peta situs <i>e-government</i> ini terorganisasi dengan baik	3	4	24	38	31	100
4. Situs <i>e-government</i> ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna	1	5	27	39	28	100
5. Informasi yang ditampilkan di situs <i>e-government</i> ini cukup rinci	3	11	26	32	28	100
6. Informasi yang ditampilkan di situs <i>e-government</i> ini masih segar	1	6	27	32	34	100
7. Informasi tentang penyelesaian lapangan dalam <i>e-government</i> ini	1	6	23	39	31	100
Total	16	45	170	257	212	700

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Dari Tabel 4.5 pernyataan variabel *Efficiency* terdiri dari 7 butir pernyataan. Pada pernyataan E1 (Struktur situs *e-government* ini jelas dan mudah diikuti) responden menjawab STS berjumlah 5 orang, TS berjumlah 3 orang, KS berjumlah 22 orang, S berjumlah 38 orang dan SS berjumlah 32 Orang. Pada pernyataan E2 (Mesin pencari situs *e-government* ini efektif) responden menjawab STS berjumlah 2 orang, TS berjumlah 10 orang, KS berjumlah 21 orang, S berjumlah 39 orang dan SS berjumlah 28 Orang. Pada pernyataan E3 (Peta situs *e-government* ini terorganisasi dengan baik) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 4 orang, KS berjumlah 24 orang, S berjumlah 38 orang dan SS berjumlah 31 Orang. Pada pernyataan E4 (Situs *e-government* ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna) responden menjawab STS berjumlah 1 orang, TS berjumlah 5 orang, KS berjumlah 27 orang, S berjumlah 39 orang dan SS berjumlah 28 Orang. Pada pernyataan E5 (Informasi yang ditampilkan di situs *e-government* ini cukup rinci) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 11 orang, KS berjumlah 26 orang, S berjumlah 32 orang dan SS berjumlah 28 Orang. Pada pernyataan E7 (Informasi tentang penyelesaian lapangan dalam *e-government* ini) responden menjawab STS berjumlah 1 orang, TS berjumlah 6 orang, KS berjumlah 23 orang, S berjumlah 39 orang dan SS berjumlah 31 Orang. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Efficiency* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.6 berikut ini :

**Tabel 4.6** Distribusi frekuensi variabel Efisiensi

No	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Setuju	5	212	30

2	Setuju	4	257	37
3	Kurang Setuju	3	170	24
4	Tidak Setuju	2	45	7
5	Sangat Tidak Setuju	1	16	2
Total			700	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			2704	

(Sumber: Data diolah dengan *MS Excel* 2013)

Dari Tabel 4.6 didapatkan responden menjawab sangat setuju sebesar 30%, responden menjawab setuju sebesar 37%, responden menjawab kurang setuju sebesar 24%, responden menjawab tidak setuju sebesar 7%, dan menjawab sangat tidak setuju sebesar 2%.

Menurut (Sugiyono,2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor ideal ( $\sum SK$ )

$$\begin{aligned}\sum SK &= 5 \times 700 \\ &= 3500\end{aligned}$$

- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel( $X_1$ ) ( $\sum SH$ ) = 2704

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{2704}{3500} \times 100\% = 77,25\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

0	20%	40%	60%	<b>77,25%</b>	80%	100%
	STP	TP	CP	P		SP

Dari *range* kategori berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 77,25% adalah termasuk kedalam kategori puas

terhadap kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan dari variabel Efisiensi.

## 2. *Trust*

Pada Tabel 4.7 rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Trust*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.7** Rekapitulasi jawaban variabel *Trust*

Pernyataan	Jawaban					Jumlah
	STS	TS	KS	S	SS	
1. Akuisisi username dan password di situs <i>e-government</i> ini aman	3	5	25	36	31	100
2. Hanya tanggal pribadi yang diperlukan	3	8	22	30	37	100
3. Data yang disediakan oleh pengguna di situs <i>e-government</i> ini diarsipkan dengan aman	4	6	20	42	28	100
4. Data yang disediakan di situs <i>e-government</i> ini hanya digunakan untuk alasan yang diajukan	1	3	22	36	38	100
Total	11	22	89	144	134	400

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Dari Tabel 4.7 pernyataan variabel *Trust* terdiri dari 4 butir pernyataan. Pada pernyataan T1(Akuisisi username dan password di situs *e-government* ini aman ) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 5 orang, KS berjumlah 25 orang, S berjumlah 36 orang dan SS berjumlah 31 Orang. Pada pernyataan T2 (Hanya tanggal pribadi yang diperlukan ) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 8 orang, KS berjumlah 22 orang, S berjumlah 30 orang dan SS berjumlah 37 Orang. Pada pernyataan T3 (Data yang disediakan oleh pengguna di situs *e-government* ini diarsipkan dengan aman) responden menjawab STS berjumlah 4 orang, TS berjumlah 6 orang, KS berjumlah 20 orang, S

berjumlah 42 orang dan SS berjumlah 28 Orang. Pada pernyataan T4 (Data yang disediakan di situs *e-government* ini hanya digunakan untuk alasan yang diajukan) responden menjawab STS berjumlah 1 orang, TS berjumlah 3 orang, KS berjumlah 22 orang, S berjumlah 36 orang dan SS berjumlah 38 Orang. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Trust* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.8 berikut ini :

**Tabel 4.8** Distribusi frekuensi variabel Kepercayaan

No	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Setuju	5	134	33
2	Setuju	4	144	36
3	Kurang Setuju	3	89	22
4	Tidak Setuju	2	22	6
5	Sangat Tidak Setuju	1	11	3
Total			400	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			1568	

(Sumber: Data diolah dengan *MS Excel* 2013)

Dari Tabel 4.8 didapatkan responden menjawab sangat setuju sebesar 33%, responden menjawab setuju sebesar 36%, responden menjawab kurang setuju sebesar 22%, responden menjawab tidak setuju sebesar 6%, dan menjawab sangat tidak setuju sebesar 3%.

Menurut (Sugiyono,2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor ideal ( $\sum SK$ )

$$\sum SK = 5 \times 400$$

$$= 2000$$

- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel( $X_2$ ) ( $\sum SH$ ) = 1568
- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1568}{2000} \times 100\% = 78,4\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

0	20%	40%	60%	<b>78,4%</b>	100%
	80%				
	STP	TP	CP	P	SP

Dari *range* kategori berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 78,4% adalah termasuk kedalam kategori puas terhadap kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan dari variabel Kepercayaan.

### 3. *Reliability*

Pada Tabel 4.9 rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Reliability*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.9** rekapitulasi jawaban variabel *Reliability*

Pernyataan	Jawaban					Jumlah
	STS	TS	KS	S	SS	
1. Formulir di situs <i>e-government</i> ini diunduh dalam waktu singkat	3	7	26	31	33	100
2. Situs <i>e-governement</i> ini tersedia dan dapat diakses kapanpun Anda membutuhkannya	3	5	23	30	39	100
3. Situs <i>e-governement</i> ini melakukan layanan dengan sukses atas permintaan pertama	1	6	20	31	42	100
4. Situs <i>e-governement</i> ini menyediakan layanan tepat waktu	2	9	22	38	29	100
5. Halaman situs <i>e-government</i> diunduh cukup cepat	1	9	20	41	29	100

6. Situs <i>e-government</i> berfungsi dengan baik dengan browser default Anda	3	5	28	33	31	100
Total	13	41	139	204	203	600

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Dari Tabel 4.9 pernyataan variabel *Reliability* terdiri dari 6 butir pernyataan. Pada pernyataan R1 (Formulir di situs *e-government* ini diunduh dalam waktu singkat) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 7 orang, KS berjumlah 26 orang, S berjumlah 31 orang dan SS berjumlah 33 Orang. Pada pernyataan R2 (Situs *e-governement* ini tersedia dan dapat diakses kapanpun Anda membutuhkannya) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 5 orang, KS berjumlah 23 orang, S berjumlah 30 orang dan SS berjumlah 29 Orang. Pada pernyataan R3 (Situs *e-governement* ini melakukan layanan dengan sukses atas permintaan pertama) responden menjawab STS berjumlah 1 orang, TS berjumlah 6 orang, KS berjumlah 20 orang, S berjumlah 31 orang dan SS berjumlah 42 Orang. Pada pernyataan R4 (Situs *e-governement* ini menyediakan layanan tepat waktu) responden menjawab STS berjumlah 2 orang, TS berjumlah 9 orang, KS berjumlah 22 orang, S berjumlah 38 orang dan SS berjumlah 29 Orang. Pada pernyataan R5 (Halaman situs *e-government* diunduh cukup cepat) responden menjawab STS berjumlah 1 orang, TS berjumlah 9 orang, KS berjumlah 20 orang, S berjumlah 41 orang dan SS berjumlah 29 Orang. Pada pernyataan R6 (Situs *e-government* berfungsi dengan baik dengan browser default Anda) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 5 orang, KS berjumlah 28 orang, S berjumlah 33 orang dan SS berjumlah 31 Orang. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel



*Reliability* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.10 berikut ini :

**Tabel 4.10** Distribusi frekuensi variabel Keandalan

No	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Setuju	5	203	34
2	Setuju	4	204	34
3	Kurang Setuju	3	139	23
4	Tidak Setuju	2	41	7
5	Sangat Tidak Setuju	1	13	2
Total			600	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			2343	

(Sumber: Data diolah dengan *MS Excel* 2013)

Dari Tabel 4.10 didapatkan responden menjawab sangat setuju sebesar 34%, responden menjawab setuju sebesar 34%, responden menjawab kurang setuju sebesar 23%, responden menjawab tidak setuju sebesar 7%, dan menjawab sangat tidak setuju sebesar 2%.

Menurut (Sugiyono,2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor ideal ( $\sum SK$ )

$$\begin{aligned}\sum SK &= 5 \times 600 \\ &= 3000\end{aligned}$$

- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel ( $X_3$ ) ( $\sum SH$ ) = 2343

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{2343}{3000} \times 100\% = 78,1\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

0	20%	40%	60%	<b>78,1%</b>	80%	100%
	STP	TP	CP	P		SP

Dari *range* kategori berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 78,1% adalah termasuk kedalam kategori puas terhadap kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan dari variabel Keandalan.

#### 4. *Cityzen Support*

Pada Tabel 4.11 rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Cityzen Support*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.11** rekapitulasi jawaban variabel *Cityzen Support*

Pernyataan	Jawaban					Jumlah
	STS	TS	KS	S	SS	
1. Karyawan menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna	5	6	30	25	34	100
2. Karyawan memberikan balasan cepat kepada pertanyaan pengguna	3	8	36	26	27	100
3. Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna	3	7	29	36	25	100
4. Karyawan memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan	3	6	25	37	29	100
Total	14	27	120	124	115	400

(Sumber: diolah dengan microsoft excel 2013)

Dari Tabel 4.11 pernyataan variabel *Cityzen Support* terdiri dari 4 butir pernyataan. Pada pernyataan CS1(Karyawan menunjukkan minat yang

tulus dalam memecahkan masalah pengguna) responden menjawab STS berjumlah 5 orang, TS berjumlah 6 orang, KS berjumlah 30 orang, S berjumlah 25 orang dan SS berjumlah 34 Orang. Pada pernyataan CS2 (Karyawan memberikan balasan cepat kepada pertanyaan pengguna) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 8 orang, KS berjumlah 36 orang, S berjumlah 26 orang dan SS berjumlah 27 Orang. Pada pernyataan CS3 (Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 7 orang, KS berjumlah 29 orang, S berjumlah 36 orang dan SS berjumlah 25 Orang. Pada pernyataan CS4 (Karyawan memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan) responden menjawab STS berjumlah 3 orang, TS berjumlah 6 orang, KS berjumlah 25 orang, S berjumlah 37 orang dan SS berjumlah 29 Orang. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Cityzen Support* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.12 berikut ini :

**Tabel 4.12** Distribusi frekuensi variabel Dukungan Warga

No	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Setuju	5	115	29
2	Setuju	4	124	31
3	Kurang Setuju	3	120	30
4	Tidak Setuju	2	27	7
5	Sangat Tidak Setuju	1	14	3
Total			400	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			1499	

(Sumber: Data diolah dengan *MS Excel* 2013)

Dari Tabel 4.12 didapatkan responden menjawab sangat setuju sebesar 29%, responden menjawab setuju sebesar 31%, responden

menjawab kurang setuju sebesar 30%, responden menjawab tidak setuju sebesar 7%, dan menjawab sangat tidak setuju sebesar 3%.

Menurut (Sugiyono,2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor ideal ( $\sum SK$ )

$$\begin{aligned}\sum SK &= 5 \times 400 \\ &= 2000\end{aligned}$$

- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel ( $X_4$ ) ( $\sum SH$ ) = 1499

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1499}{2000} \times 100\% = 74,95\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

0	20%	40%	60%	<b>74,95%</b>	80%	100%
	STP	TP	CP	P		SP

Dari *range* kategori berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 74,95% adalah termasuk kedalam kategori puas terhadap kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan dari variabel Dukungan Warga.

Setelah mengetahui tingkat persentase kepuasan pengguna terhadap Kualitas Website Pemkab OKU Selatan berdasarkan variabel, kemudian peneliti melakukan perhitungan tingkat persentase kepuasan pengguna

terhadap Kualitas *Website* Pemkab OKU Selatan secara keseluruhan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.13** Distribusi frekuensi variabel keseluruhan

No	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Setuju	5	664	33
2	Setuju	4	729	36
3	Kurang Setuju	3	451	22
4	Tidak Setuju	2	135	7
5	Sangat Tidak Setuju	1	54	2
Total			2033	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			7913	

(Sumber: Data diolah dengan *MS Excel* 2013)

Dari Tabel 4.13 didapatkan responden menjawab sangat setuju sebesar 33%, responden menjawab setuju sebesar 36%, responden menjawab netral sebesar 22%, responden menjawab tidak setuju sebesar 7%, dan menjawab sangat tidak setuju sebesar 2%.

Menurut (Sugiyono,2017 :95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor ideal ( $\sum SK$ )

$$\sum SK = 5 \times 2033$$

$$= 10165$$

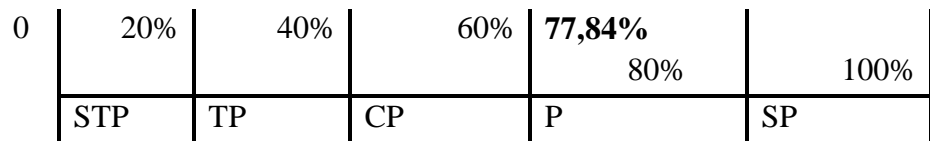
- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel ( $\sum SH$ ) = 7913

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1499}{10165} \times 100\% = 77,84\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

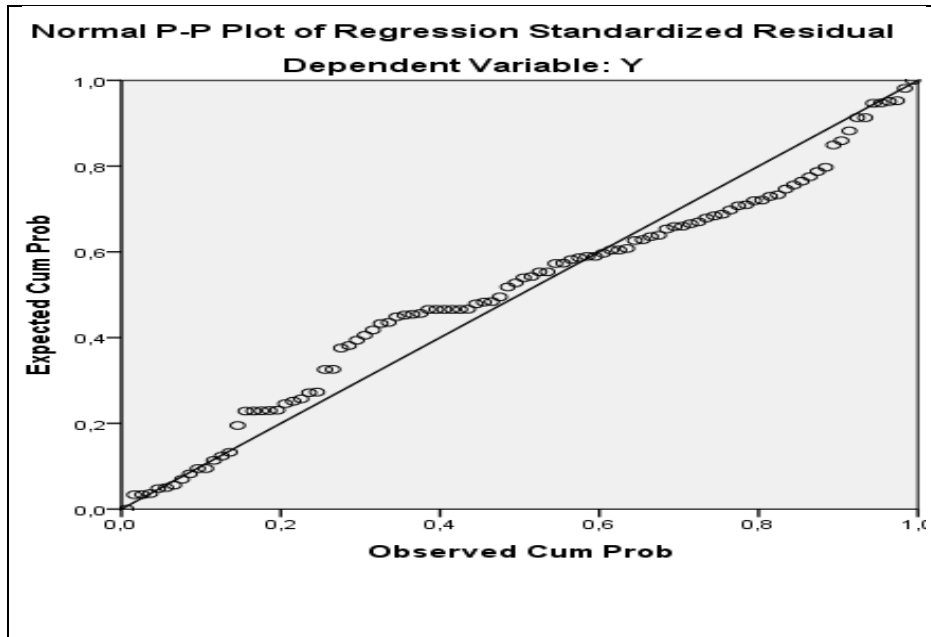


Dari *range* kategori berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 77,84% adalah termasuk kedalam kategori puas terhadap kualitas *website* Pemkab OKU Selatan ditinjau dari variabel secara keseluruhan.

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Dibawah ini adalah gambar hasil uji normalitas menggunakan P-Plot.



(Sumber : Olah data dengan SPSS 24)

**Gambar 4.7** Hasil Uji Normalitas P-Plot

Pada gambar diatas dapat di simpulkan bahwasannnya sebaran titik-titik relatif mendekati garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal dalam artian dapat dilanjutkan pada tahap pengujian regresi.

#### 4.3.2 Uji Multikolinieritas

Setelah pengujian normalitas, tahap selanjutnya adalah pengujian multikorelasi. Pada tabel 4.14 Adalah merupakan hasil dari pengujian multikorelasi. Hasil pengujian dapat kita lihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.14** Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	90,0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	1,559			,866		1,800	,075
	X1	,090	,046	,189	1,948	,054	,013	,167	,398	2,513
	X2	,041	,095	,051	,433	,666	-,116	,199	,275	3,631
	X3	,114	,056	,218	2,031	,045	,021	,208	,326	3,065
	X4	,309	,059	,453	5,214	,000	,210	,407	,497	2,012

a. Dependent Variable: Y

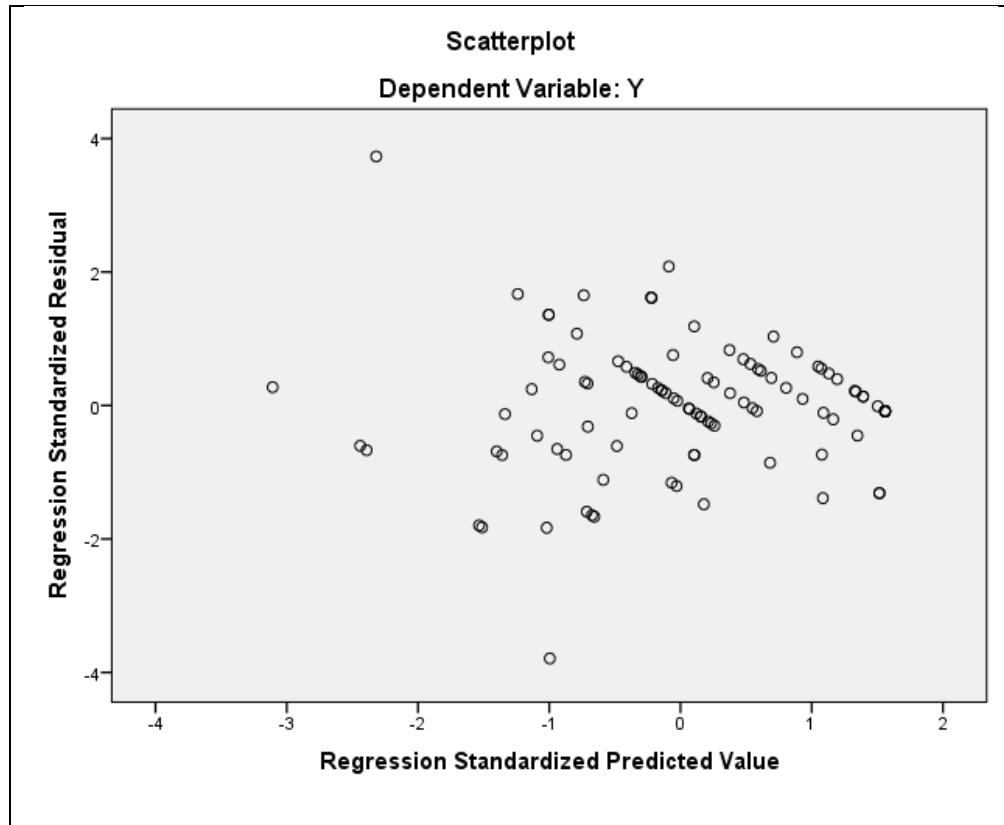
(Sumber : Olah Data Dengan SPSS 24)

Dari hasil pengujian diatas dapat kita ketahui bahwasannya nilai tolerance X1 (Dimensi Efisiensi) 0,398, nilai tolerance X2 (Dimensi Kepercayaan) 0,275, nilai tolerance X3 (Dimensi Keandalan) 0,326 dan nilai tolerance X4 (Dimensi Dukungan Warga) sebesar 0,497. Sedangkan untuk nilai VIF X1 (Dimensi Efisiensi) 2,513, X2 (Dimensi Kepercayaan) 3,631, X3 (Dimensi Keandalan) 3,065 dan X4 (Dimensi Dukungan Warga) sebesar 2,012. Berdasarkan besaran nilai diatas, sesuai dengan dasar pengambilan keputusan multi korelasi, jika nilai  $VIF \leq 10$  maka tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas dan jika nilai  $VIF > 10$  maka terjadi gejala multikorelasi di antara variabel bebas maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian bahwasannya tidak terjadi gejala multikolinieritas diantara variabel bebas dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian regresi.

#### 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini untuk melakukan pengujian menggunakan teknik *Scatterplots* Regresi. Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot antara standardized (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas, sedangkan jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil pengujian dari uji heterokedasitas pada gambar





(Sumber : Olah Data Dengan SPSS 24)

**Gambar 4.8** Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari Gambar 4.8 dapat kita lihat tidak ada pola yang jelas dan titik-titiknya menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.3.4 Uji Autokorelasi

Hasil dari uji autokorelasi penelitian ini menggunakan Durbin Watson, berikut hasilnya dapat kita lihat pada Tabel 4.15.

**Tabel 4.15** Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,802 <sup>a</sup>	,643	,628	1,557	1,715
a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2					
b. Dependent Variable: Y					

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 24)

Dari Tabel 4.15 dapat disimpulkan apakah variabel pada penelitian ini terjadi autokorelasi atau tidak. Dasar pengambilan keputusan pengujian menggunakan Durbin Watson adalah DW hitung berada diantara -2 dan 2, yakni  $-2 \leq DW \leq 2$  maka ini berarti tidak terjadi autokorelasi. Sehingga kesimpulannya adalah Uji Autokorelasi terpenuhi.

Dari tabel diatas didapatkan nilai Durbin-Watson (DW hitung) sebesar 1,715 atau -2. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan DW hitung berada diantara -2 dan 2, yakni  $-2 \leq DW \leq 2$  maka ini berarti tidak terjadi autokorelasi. Sehingga kesimpulannya adalah Uji Autokorelasi terpenuhi.

#### 4.4 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heterokedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Hasil dari regresi berganda dapat di lihat pada Tabel 4.16.

**Tabel 4.16** Hasil Regresi Menggunakan SPSS

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,559	,866		1,800	,075
	X1	,090	,046	,189	1,948	,054
	X2	,041	,095	,051	,433	,666
	X3	,114	,056	,218	2,031	,045
	X4	,309	,059	,453	5,214	,000

a. Dependent Variable: Y

(Sumber : Olah Data Dengan SPSS 24)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

- Y : Nilai prediksi variabel dependen (Kepuasan Pengguna)
- a : Konstanta, yaitu nilai Y jika  $X_1$  ,  $X_2$  ,  $X_3$  dan  $X_4 = 0$
- $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  : koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel  $X_1$  ,  $X_2$  ,  $X_3$  dan  $X_4$ .
- $X_1$  : Variabel independen (Efisiensi)
- $X_2$  : Variabel independen (Kepercayaan)
- $X_3$  : Variabel independen (Keandalan)
- $X_4$  : Variabel independen (Dukungan Warga)

Dari Tabel 4.16 didapatkan nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi berganda *standardized coefficients* sebagai berikut :

$$Y = 1,559 + 0,189 X_1 + 0,051 X_2 + 0,218 X_3 + 0,453 X_4$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut memberi pengertian sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) adalah 1,559, ini dapat diartikan jika *Efficiency, Trust, Reliability dab Cityzen Support* nilainya adalah 0, maka kepuasan pengguna nilainya 1,559.
2. Nilai koefisien regresi variabel *eficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,189. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *eficiency*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,189 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel *trust* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,051. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *trust*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,051 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,218. Hal ini menyatakan

bahwa setiap peningkatan nilai *freliability*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,218 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel *cityzen support* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,453. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *cityzen support*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,453 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

## 4.5 Pengujian Hipotesis

### 4.5.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel *Effeciency*, *Trust*, *Reliability* dan *Cityzen Support* terhadap kepuasan *E-Govqual*. Berikut hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 4.17.

**Tabel 4.17** Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,802 <sup>a</sup>	,643	,628	1,557	1,715
a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2					
b. Dependent Variable: Y					

(Sumber : Olah Data Dengan SPSS 24)

$$\text{Adjusted R Square} = 0,628 \times 100\% = 62,8\%$$

Pada Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa angka Adjusted R Square (nilai koefisien determinan  $R^2$ ) adalah sebesar 0,628 artinya sumbangan pengaruh variabel independen adalah sebesar 62,8% sedangkan untuk sisanya 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.5.2 Uji Signifikan (Uji F)

Pengujian signifikan dapat dilihat pada tabel ANOVA kolom Sig. Dibawah ini.

**Tabel 4.18** Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	415,439	4	103,860	42,861	,000 <sup>b</sup>
	Residual	230,201	95	2,423		
	Total	645,640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

(Sumber : Olah Data Dengan SPSS 24)

Uji F ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara simultan/bersama-sama terhadap variabel terikat, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

##### 1. Menentukan Hipotesis

$H_o$  : Tidak ada pengaruh variabel *eficiency, trust, reliability dan cityzen support* terhadap *E-GovQual*.

$H_a$  : Ada pengaruh variabel *eficiency, trust, reliability dan cityzen support* terhadap *E-GovQual*.

##### 2. Menentukan $F_{tabel}$ dengan tingkat keyakinan 90% dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ )

10% = 0,1 dan tingkat kebebasan (df) = n-k-1.

Maka : (df) = 4 (100-4-1) adalah df 4 = 94

Jadi nilai  $F_{tabel} = 2,004$ , untuk melihat nilai  $F_{tabel}$  dapat kita jumlahkan dengan menggunakan rumus excel yaitu =FINV(0,1; 4; 95).

##### 3. Kriteria pengujian

- $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila F hitung > F tabel.

- $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

#### 4. Membuat Kesimpulan

Pada Tabel 4.16, dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  (42,861)  $>$   $F_{tabel}$  (2,004), dengan tingkat sig  $F$  0,000  $<$  0,1 (signifikan), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh *eficiency, trust, reliability dan cityzen support* terhadap *E-GovQual*.

#### 4.5.3 Uji Koefisien Regresi (Uji T)

Pengujian koefisien regresi (Uji T) dapat dilihat pada tabel *Coefficients* dibawah ini.

**Tabel 4.19 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,559	,866		1,800	,075
	X1	,090	,046	,189	1,948	,054
	X2	,041	,095	,051	,433	,666
	X3	,114	,056	,218	2,031	,045
	X4	,309	,059	,453	5,214	,000

a. Dependent Variable: Y

(Sumber : Olah Data Dengan SPSS 24)

Uji t ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas (*independen*) secara parsial/individual terhadap variabel terikat (*dependen*), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

##### 1. Menentukan Hipotesis

$H_o$  : Tidak ada pengaruh variabel *eficiency, trust, reliability dan cityzen support* terhadap *E-GovQual*.

$H_a$  : Ada pengaruh variabel *eficiency, trust, reliability dan cityzen support* terhadap *E-GovQual*.

2. Menentukan  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 90% dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 10% = 0,1 dan tingkat kebebasan (df) = n-k-1.

Maka : (df) = 0,1 (100-4-1) adalah df 0,1 = 95

Jadi nilai  $t_{tabel} = 1,661$ , untuk melihat nilai  $t_{tabel}$  dapat kita jumlahkan dengan menggunakan rumus excel yaitu =TINV(0,1; 95).

3. Kriteria Pengujian

- $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

4. Membuat Kesimpulan

**Tabel 4.20** Hasil Uji t masing-masing variabel

No	Variabel	T <sub>hitung</sub>	T <sub>tabel</sub>	Keputusan
1	X1 Variabel <i>Efficiency</i>	1,948	1,661	$H_a$ diterima
2	X2 Variabel <i>Trust</i>	0,433	1,661	$H_a$ ditolak
3	X3 Variabel <i>Reliability</i>	2,031	1,661	$H_a$ diterima
4	X4 Variabel <i>Cityzen Support</i>	5,214	1,661	$H_a$ diterima

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dari Tabel 4.20 bahwa variabel *Efficiency* sebesar  $1,948 > 1,661$  maka  $H_a$  diterima, variabel *trust* sebesar  $0,433 < 1,661$  maka  $H_a$  ditolak, variabel *reliability* sebesar  $2,031 > 1,661$  maka  $H_a$  diterima dan variabel *cityzen support*  $5,214 > 1,661$  maka  $H_a$  diterima.

#### 4.6 Hasil Hipotesis

Hasil hipotesis didapatkan dari perhitungan hasil uji t sehingga penelitian ini menghasilkan bahwa :

**Tabel 4.21** Hasil Hipotesis

No	H	Hipotesis	Keputusan
1	H1	Efisiensi berpengaruh terhadap <i>E-GovQual</i> Pemkab OKU Selatan	Diterima
2	H2	Kepercayaan berpengaruh terhadap <i>E-GovQual</i> Pemkab OKU Selatan	Ditolak
3	H3	Keandalan berpengaruh terhadap <i>E-GovQual</i> Pemkab OKU Selatan	Diterima
4	H4	Dukungan Warga berpengaruh terhadap <i>E-GovQual</i> Pemkab OKU Selatan	Diterima

Dari Tabel 4.21 dapat kita ketahui bahwa *E-GovQual* yang terdiri 4 variabel bebas (*Independent*) yang dianggap sebagai variabel bebas yaitu Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan dan Dukungan Warga terhadap *E-Government Quality*. Dari hasil pengujian Variabel Efisiensi, Keandalan dan Dukungan Warga semuanya berpengaruh terhadap *E-Government Quality*, namun pada variabel Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap *E-Government Quality*.

## 4.7 Pembahasan

### 4.7.1 Hasil Deskriptif Analisis Tingkat Kepuasan

Hasil deskriptif analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website Pemerintah Kabupaten OKU Selatan :

#### 1. Kepuasan pengguna website Pemerintah Kabupaten OKU Selatan Variabel Efisiensi.

Pengguna sudah puas dengan isi *website* dengan persentase sebesar 77,25% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 100 responden yang



mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 2704 dengan skor ideal sebesar 3500.

Pada dasarnya efisiensi *website* Pemkab OKU Selatan sudah memiliki persentase yang cukup besar dan harus ditingkatkan lagi yang dimana dalam efisiensi *website* Pemkab OKU Selatan informasi yang dibutuhkan pengguna, sebagai masukan yaitu informasi-informasi yang disediakan semaksimal mungkin harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna dari *website* tersebut dan bebas dari kesalahan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunanya. Kepada pihak pengembang untuk menambah modul dan fitur *search engine* yang membantu untuk mencari informasi jurnal agar lebih baik dan ditingkatkan lagi.

## **2. Kepuasan pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan Variabel Kepercayaan.**

Pengguna sudah puas dengan kualitas *website* Pemkab OKU Selatan pada variabel kepercayaan dengan persentase sebesar 78,4% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 100 responden yang mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 1564 dengan skor ideal sebesar 2000.

Keamanan data pengguna merupakan salah satu yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap *website* Pemkab OKU Selatan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap data-data yang digunakan untuk mengakses *website* Pemkab OKU Selatan, maka akan menunjang kualitas *website* Pemkab OKU Selatan.

## **3. Kepuasan pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan Variabel Keandalan.**

Pengguna sudah puas dengan kualitas *website* Pemkab OKU Selatan pada variabel keandalan dengan persentase sebesar 78,1% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 100 responden yang mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 2343 dengan skor ideal sebesar 3000.

Pada variabel keandalan memiliki persentase yang cukup besar dan harus ditingkatkan lagi, sebagai masukan untuk pihak pengembang harus memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan keandalan layanan tepat waktu dan pengunduhan untuk meningkatkan lagi kualitas pada variabel keandalan.

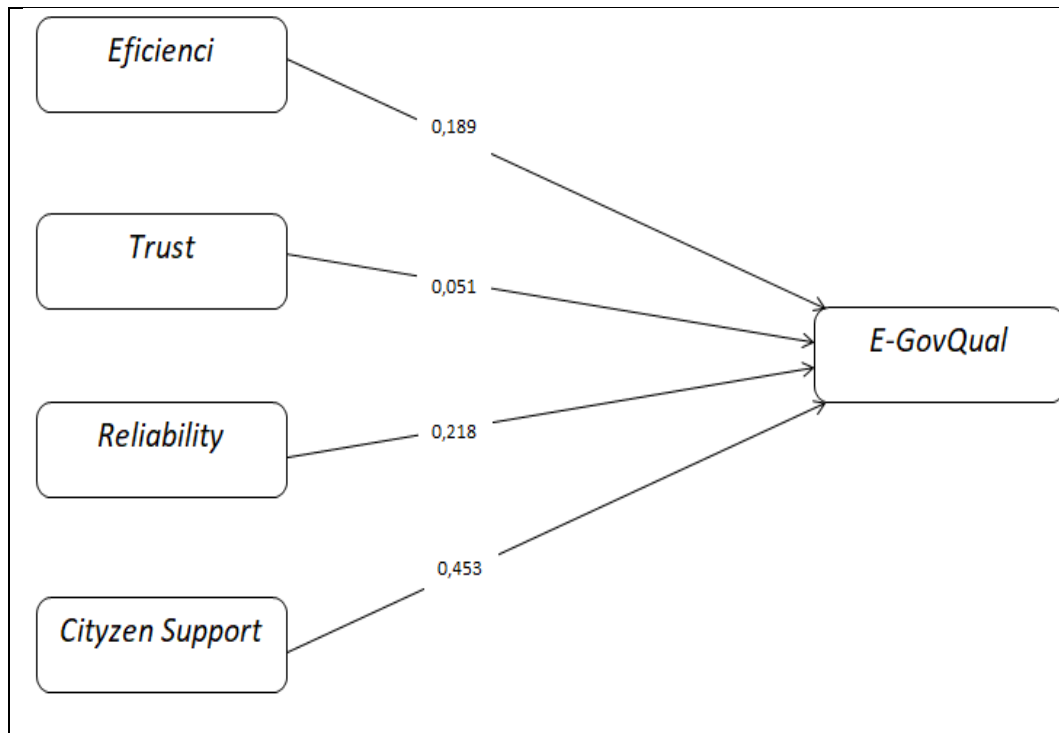
#### **4. Kepuasan pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan Variabel Dukungan Warga.**

Pengguna sudah puas dengan kualitas *website* Pemkab OKU Selatan pada variabel dukungan warga dengan persentase sebesar 74,95% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 100 responden yang mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 1499 dengan skor ideal sebesar 2000.

Variabel dukungan warga menunjukkan nilai yang paling rendah dan harus ditingkatkan lagi sehingga pengguna *website* Pemkab OKU Selatan merasakan kualitas pelayanan yang memadai dari pemecahan masalah, kecepatan dalam menjawab pertanyaan pengguna dan kemampuan untuk meyakinkan pengguna *website* Pemkab OKU Selatan.

#### **4.7.2 Hasil Pengujian Hipotesis**

Dalam penelitian ini juga mencari pengaruh terhadap *E-Government Quality* dari masing-masing variabel *E-GovQual* yang terdapat pada Gambar 4.7



**Gambar 4.9** Visualisasi Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Gambar 4.7 menjelaskan hasil pengujian hipotesis dari hasil analisis dimana variabel *Eficiency* berpengaruh positif sebesar 0,189, variabel *Trust* berpengaruh positif sebesar 0,051, variabel *Reliability* berpengaruh positif sebesar 0,218 dan variabel *Cityzen Support* berpengaruh positif sebesar 0,453 dan semuanya signifikan terhadap pengguna *E-Government Quality*.

Diantara 4 variabel *E-GovQual* yang lebih berpengaruh besar adalah variabel *Cityzen Support* berpengaruh positif sebesar 0,453 terhadap *E-Government Quality*.