



Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Website terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu

Analysis of the Influence of Information and Website Quality on Public Satisfaction at the Central Statistics Agency of Labuhanbatu Regency

Fadli Nasution^{1*}, Elvina², Muhammad Raja Siregar³

^{1, 2, 3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

Abstrak

Narasi percepatan digitalisasi di lingkungan Pemerintah Indonesia sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada publik terus ditingkatkan, tak terkecuali Badan Pusat Statistik yang merupakan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung kepada Presiden, terus berupaya menjadi salah satu lembaga yang kredibel dalam menyediakan akses informasi melalui internet atau website. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas informasi dan website terhadap kepuasan publik dan diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi kepada seluruh pengguna bahwa kualitas informasi dan website pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dengan metode deskriptif dan analisis data dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan publik dan website tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik serta kualitas informasi dan website secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan publik. Maka saran dalam penelitian bahwa kepuasan publik terkait website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu harus meningkatkan aksesibilitas, interaktivitas, dan kualitas informasi, serta menjamin privasi dan keamanan.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Situs Web, Kepuasan Publik.

Abstract

The narrative of accelerating digitalization within the Indonesian Government as an effort to improve services to the public continues to be improved, including the Central Bureau of Statistics, which is a Non-Ministerial Government Institution that has direct duties and responsibilities to the President, continues to strive to be one of the credible institutions in providing access to information via the internet or website. So the purpose of this study is to determine the extent of the influence of information quality and website on public satisfaction and it is hoped that the results of this study will provide information to all users that the quality of information and website at the Central Bureau of Statistics of Labuhanbatu Regency with descriptive methods and data analysis with a quantitative approach. The results showed that the quality of information partially affected public satisfaction and the website did not affect public satisfaction and the quality of information and the website simultaneously affected public satisfaction. So the suggestion in the study that public satisfaction related to the website of the Labuhanbatu Regency Statistics Agency must improve accessibility, interactivity, and information quality, as well as ensure privacy and security.

Keywords: Information Quality, Website, Public Satisfaction.

Histori Artikel:

Diterima 17 Juni 2025, Direvisi 12 Juli 2025, Disetujui 14 Juli 2025, Dipublikasi 17 Juli 2025.

***Penulis Korespondensi:**

nasutionfadli91@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.759>

PENDAHULUAN

Narasi percepatan digitalisasi ditubuh Pemerintah Indonesia sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada publik terus ditingkatkan termasuk dilingkungan Badan Pusat Statistik merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang memiliki tugas dan tanggungjawab langsung kepada Presiden terus berupaya menjadi salah satu lembaga yang kredibel dalam memberikan akses informasi melalui internet atau website. Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dalam bekerja mengusung visi “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju memiliki kewenangan dalam pemberian informasi yang update sehingga dapat menghasilkan informasi yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dalam memberikan informasi kepada publik mengenai angka statistik sudah dapat diakses melalui website resmi <https://labuhanbatukab.bps.go.id/id>. Berikaitan dengan website tentunya Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu telah memiliki standar dan kualitas mengenai aplikasi yang diterapkan dalam mendukung kinerja Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dan sangat bergantung pada infrastruktur internet (Rozz, 2019). Pendayagunaan teknologi dan informasi dalam sebuah institusi pemerintah saat ini menjadi keperluan utama, hal karena berkaitan dengan penyebaran data dan informasi menjadi lebih mudah dan tidak ada batasan (Husnah et al., 2024).

Penyebaran data dan informasi data statistik melalui tampilan website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu tentunya memiliki dampak yang luas dan pengaruh bagi siapapun pengguna atau siapapun pengguna yang akan mengakses situsnya. Dalam penelitian Febrianti et al., (2024) bahwa website merupakan sebuah media penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapapun yang memerlukannya. Studi yang dilakukan Amer, Manasra, et al., (2013) saat ini situs web komersial adalah saluran komunikasi alternatif di mana konsumen berharap dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan mudah dan nyaman. Sebagai hasilnya, menawarkan saluran komunikasi berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan keunggulan kompetitif dari organisasi ini.

Konektivitas website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu bertujuan memberikan respon cepat kepada pengguna dan menjadi alternatif pemberian informasi angka statistik kualitas tinggi kepada pihak pengguna dan pada akhirnya akan bermuara tingkat kepuasan publik. Dalam studi yang dilakukan oleh (Salameh et al., 2022) bahwa teknologi berbasis web sangat membantu pengguna secara online dalam memposting pengalaman layanan mereka, baik yang buruk maupun baik. Jadi, poin penting penggunaan website dalam lingkup organisasi atau kelompok yang memanfaatkan aplikasi atau teknologi akan berdampak pada persepsi pengguna berdasarkan pengalaman penggunaan website bahwa kualitas informasi dan web mampu mempengaruhi kepuasan pengguna.

Studi Amer, Zaid, et al., (2013) hasil penelitiannya bahwa interaksi kegunaan dan interaksi layanan website merupakan faktor yang sangat signifikan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan demikian, dalam mendukung permasalahan penelitian ini menjadi pentingnya tuntutan konsumen atau pengguna website yang semakin meningkat dan mengharapkan informasi yang diperoleh dari website benar-benar dapat membantu seseorang dalam memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Kualitas situs web dalam perjalanannya sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan (Almakayeel, 2023). Indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap kualitas data sebesar 92,76 yang artinya sangat baik. Dengan penjaminan kualitas data yang baik dan strategi diseminasi data yang tepat diharapkan akan meningkatkan kepuasan konsumen data BPS di masa yang akan datang (Sudinata, 2024).

Dalam mendukung fenomena permasalahan pada penelitian yang berkaitan dengan kualitas informasi dan website pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu antara lain masih rendahnya respon masyarakat atau publik dalam memberikan penilaian mengenai website yang dibangun sebagai upaya pemberitaan data statistik. Meski tidak menemukan permasalahan

yang signifikan namun beberapa rujukan mendukung penelitian ini bahwa kualitas informasi dan website dapat mempengaruhi kepuasan publik. Sebagai bentuk tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas informasi dan website terhadap kepuasan publik serta diharapkan dari hasil penelitian ini memberikan informasi kepada seluruh pihak pengguna bahwa kualitas informasi dan website pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dengan metode dan analisis data secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Informasi

Kualitas informasi dalam sebuah aplikasi berkaitan dengan suatu tingkatan antara kesesuaian, ketepatan waktu dan kenyamanan yang diberikan melalui informasi yang berkualitas pada sistem yang diterapkan (Inayah, 2020). Kualitas informasi merupakan variabel penting untuk keberhasilan suatu model sistem informasi dan didefinisikan sebagai kesesuaian karakteristik informasi karakteristik informasi bagi pengguna informasi (Jiang et al., 2021). Berdasarkan definisi ini, kualitas informasi mengacu pada penilaian subyektif pengguna subyektif pengguna tentang apakah karakteristik informasi memenuhi kebutuhan mereka sendiri dan penggunaan yang dimaksudkan. Menurut (Nair & Das, 2015) indikator kualitas informasi adalah pengukuran kegunaan, pemahaman, ketertarikan, keandalan, dan kelengkapan. Indikator lain kualitas informasi menurut (Suharto & Hariadi, 2021) adalah memberikan informasi yang akurat, memberikan informasi yang dapat dipercaya, memberikan informasi yang tepat waktu, memberikan informasi yang relevan, memberikan informasi yang mudah dipahami, memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat dan menyajikan informasi dalam bentuk yang tepat.

Website

Kualitas sebuah situs web tercermin pada banyak bidang, mulai dari teknik pengembangan hingga konten. Konsep kualitas situs web sangat luas dan ambigu; dapat dianalisis dalam konteks teknis, ekonomi, ergonomis, dan hukum. Dalam istilah teknis, kualitas ditentukan tanpa mengacu pada pelanggan. Kualitas situs web menawarkan informasi yang dapat diandalkan dan bermanfaat informasi yang handal dan bermanfaat, user friendly dan mudah diakses, memiliki desain dan tampilan visual yang baik yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Intan et al., 2021). Standar adalah sebuah norma, seperangkat pedoman atau praktik yang baik. Definisi website menurut (Suharto & Hariadi, 2021) adalah keseluruhan tampilan dasar pada web yang terdapat pada domain yang mengandung informasi. Menurut (Hasanov & Khalid, 2015) persepsi pengguna tentang kualitas situs web didasarkan pada fitur-fitur dalam situs web yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengesankan keunggulan total dari situs web tersebut. Indikator kualitas situs web dapat dikategorikan keamanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan kualitas layanan.

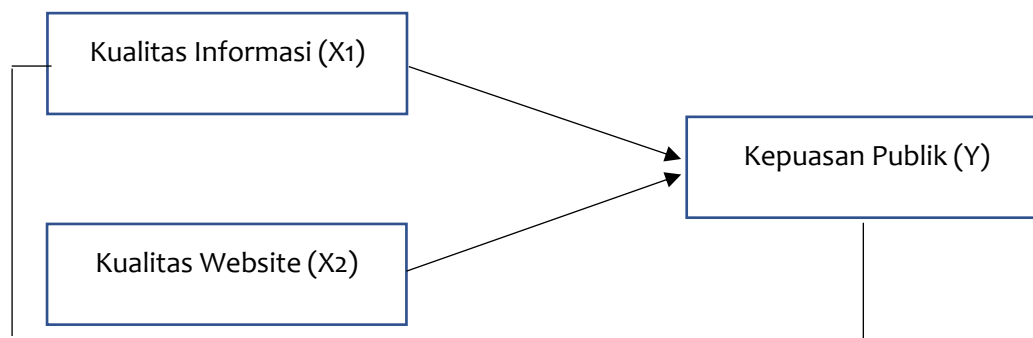
Kepuasan Publik

Berbicara kepuasan publik sama artinya dengan kepuasan masyarakat yang berarti adanya kepercayaan publik terhadap seluruh atau rangkaian pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga pemerintah bersifat fisik dan non fisik. Menurut (Kang et al., 2023) kepuasan publik adalah konsep yang lebih luas daripada kepuasan pasien, yang mencerminkan interaksi dan pengalaman masyarakat dengan sistem kesehatan dan sejauh mana sistem kesehatan dan sejauh mana sistem tersebut memenuhi harapan mereka. Menurut (Badrudin & Halim, 2020) kepuasan publik erat kaitannya data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kuantitatif dan kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik

dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indikator kepuasan publik menurut (Suyatno, 2020) terdiri dari persepsi pengguna, customization, download delay dan quality of content.

Kerangka Pemikiran

Kepuasan publik terhadap website dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas informasi dan website. Menurut (Kumala, 2015) hasilnya adalah kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, menurut (Hasan, 2015) layanan web digunakan secara luas di seluruh bisnis, pendidikan, pemerintah, dan organisasi lainnya. Internet menciptakan lingkungan bisnis baru, yang jauh berbeda dari apa pun yang pernah ada sebelumnya; karena memungkinkan perusahaan menjalankan seluruh rangkaian proses dan praktik bisnisnya secara online. Maka kerangka pemikiran pada penelitian digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Dari hasil literature review diatas, maka hipotesis pada penelitian ini terdiri dari:

H₁: variabel kualitas informasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan publik.

H₂: variabel kualitas web secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan publik.

H₃: variabel kualitas informasi dan kualitas web secara serempak memiliki pengaruh terhadap kepuasan publik.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan yang berkaitan dengan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Labuhanbatu, dimana populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung atau pengguna website Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Labuhanbatu. Maka dalam menentukan sampel peneliti menggunakan ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n= sampel

z= Inovasi dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p= peluang benar 50% = 0,5

q= peluang salah 50% = 0,5

e= margin error 10%

Berdasarkan perhitungan rumus diperoleh sampel penelitian sebesar 96,04 atau digenapkan menjadi 96 responden. Selanjutnya dalam menentukan atau pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Kuesioner merupakan alat pengumpul data atau data primer yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai variabel penelitian dengan skala *Likert*. Teknik analisis data penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda yang didalamnya terdapat uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai syarat dalam model regresi. Bentuk regresi dipastikan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Publik

X₁ = Kualitas InformasiX₂ = Website

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

e = Variabel Pengganggu

Uji hipotesis pada penelitian ini terdiri dari uji parsial (t), uji serempak (f) dan koefisien determinasi. Landasan perbandingan: pengujian hipotesis parsial menggunakan standar berikut a) Jika t hitung > t tabel atau nilai sig < 0,05 maka Ho diterima maka diartikan bahwa variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, dan b) Jika t hitung < t tabel atau nilai sig > 0,05 maka Ho ditolak maka diartikan bahwa variabel independen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Landasan perbandingan: pengujian hipotesis serempak menggunakan standar berikut a) Jika f hitung > ftabel atau nilai sig < 0,05 maka Ho diterima maka diartikan bahwa secara serempak variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, dan b) Jika fhitung < ftabel atau nilai sig > 0,05 maka Ho diterima maka Ho ditolak maka diartikan bahwa secara serempak variabel independen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Uji Deskriptif Variabel Penelitian**

Bagian ini akan menjelaskan hasil deskriptif responden penelitian atau profil responden yang diukur dari antara lain jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tujuan mengunjungi website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu. Adapun hasil deskriptif responden pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Profil Responden Penelitian

No	Keterangan Profil	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	56	58.3

No	Keterangan Profil	Jumlah	Persentase
	Perempuan	40	41.7
2	Usia		
	18-25 tahun	48	50
	26-35 tahun	19	19.8
	36-45 tahun	12	12.5
	46-55 tahun	17	17.7
3	Pekerjaan		
	Akademisi	40	41.7
	Konsultan Riset	10	10.4
	Pelajar/Mahasiswa	46	47.9
4	Tujuan Mengunjungi Website		
	Data Statistik	15	15.6
	Informasi Data	25	26
	Studi Statistik	35	36.5
	Tugas Kuliah	21	21.9

Sumber: Output SPSS, 2025

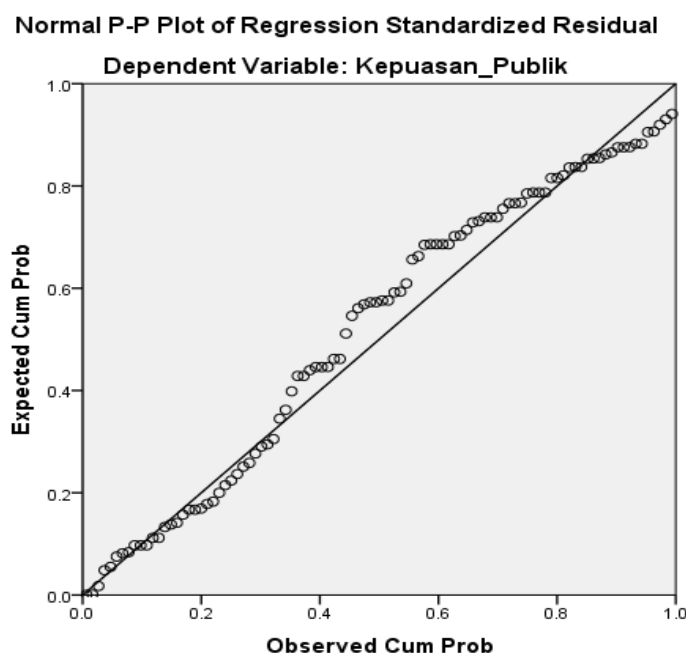
Berdasarkan Tabel 1 mengenai profil responden pada penelitian ini diketahui bahwa profil responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebesar 58,3% dibandingkan perempuan, sedangkan berdasarkan usia didominasi antara usia 18-25 tahun sebesar 50,0% dan usia 26-35 tahun sebesar 19,8% serta usia diatas 35 tahun yang menggambarkan bahwa responden penelitian ini yang mengunjungi website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu merupakan pelajar/mahasiswa, dosen/ akademisi serta profesional riset yang bertujuan menggunakan data statistik sebagai informasi data, studi statistik dan tugas kuliah. Dari informasi dapat disimpulkan bahwa informasi-informasi yang ditampilkan pada laman website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu merupakan data angka yang secara legalitas sangat resmi sehingga data statistik tersebut dapat digunakan oleh siapapun sebagai informasi data.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian uji statistik yang dilakukan untuk memastikan model regresi linier berganda memenuhi persyaratan tertentu. Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik yang terdiri dari dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas pada penelitian ini antara lain:

Uji Normalitas Data

Uji Normalitas data sebuah prosedur yang digunakan untuk mengetahui data yang diamati memiliki distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas data penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. Uji Normalitas Data
Sumber: Output SPSS, 2025

Dari Gambar 2 diatas mengenai hasil uji normalitas data dapat diketahui bahwa model normalitas data pada model dapat dikatakan memenuhi syarat normalitas data karena titik-titik pada gambar sejajar dengan sumbu Y. Hal ini berarti model asumsi klasik uji normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

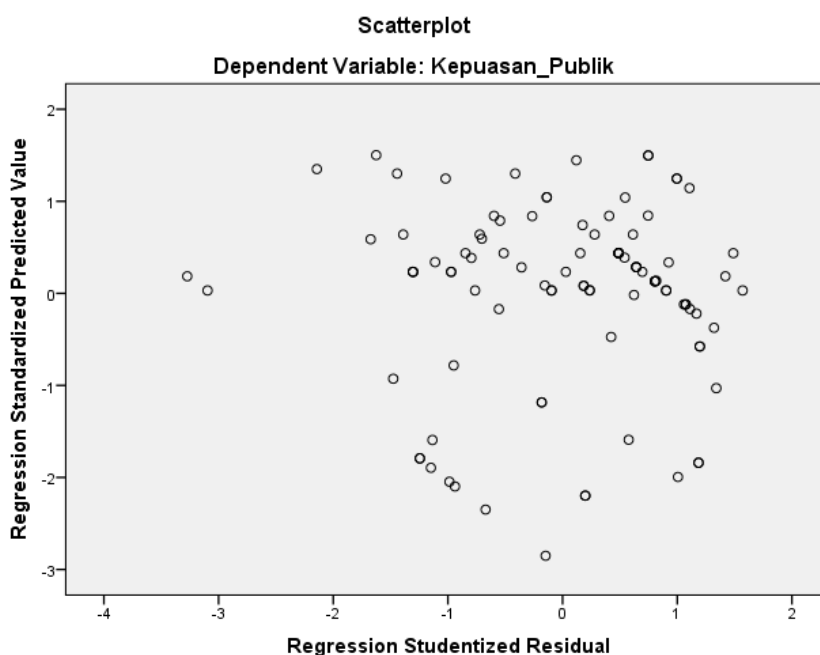
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)			
1	Kualitas_Informasi	.964	1.037
	Website	.964	1.037

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 2 diatas mengenai output uji multikolinearitas seluruh variabel kualitas informasi dan website memenuhi syarat dimana nilai Tolerance sebesar $0,964 > 0,10$ sedangkan nilai dari VIF pada variabel kualitas informasi dan website sebesar $1,037 < 10$. Maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menilai apakah ada kesamaan varian dari semua pengamatan atau pola pada model regresi. Untuk mengetahui hasil uji regresi pada penelitian ini antara lain:



Gambar 3. Scatterplot
Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan Gambar 3 diatas mengenai scatterplot untuk mengetahui uji heteroskedastisitas pada penelitian ini terlihat bahwa sebaran data titik-titik menyebar dengan baik dan merata di atas sumbu Y sehingga menandakan bahwa model penelitian terbebas dari uji heteroskedastisitas atau dengan kata lain terbebas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda (multiple linear regression) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen (terikat) dengan dua atau lebih variabel independen (bebas). Untuk mengetahui hasil persamaan linier regresi berganda pada penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-.407	2.346	
1 Kualitas_Informasi	.624	.062	.730
Website	-.159	.131	-.088

Sumber: Output SPSS, 2025

Dari hasil perhitungan dan pengolahan data penelitian diperoleh persamaan linier berganda antara lain:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -0,407 + 0,624X_1 - 0,159X_2 + e$$

Pengujian Hipotesis

Dalam melakukan pengujian hipotesis pada penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yang pertama pengujian hipotesis secara parsial, pengujian hipotesis secara serempak, dan uji koefisien determinasi. Adapun hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Uji Parsial (t)

Uji t parsial, atau lebih sering disebut uji t, adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dalam model regresi. Adapun hasil uji t pada penelitian ini adalah:

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.407	2.346		-.174	.862
Kualitas_Informasi	.624	.062	.730	10.036	.000
Website	-.159	.131	-.088	-1.213	.228

Sumber: Output SPSS, 2025

Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial pada penelitian ini memiliki ketentuan dalam menentukan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel kualitas informasi dan website terhadap kepuasan publik sebagai berikut:

- Apabila nilai thitung > ttabel atau signifikansi < $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan hipotesis diterima.
- Apabila nilai thitung < ttabel atau signifikansi > $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan hipotesis ditolak.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat diuraikan bahwa:

- Nilai thitung variabel kualitas informasi sebesar 10,036 > nilai ttabel sebesar 1,66123 dan nilai sighitung sebesar 0,000 < nilai sigtabel 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dapat diterima.
- Nilai thitung variabel website sebesar -1,213 < nilai ttabel sebesar 1,66123 dan nilai sighitung sebesar 0,228 > nilai sigtabel 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis website tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dapat ditolak.

Uji Simultan (uji f)

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah Pengaruh atau pengaruh semua variable bebasnya. Adapun hasil uji simultan dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	920.941	2	460.470	50.608	.000 ^b
Residual	864.376	95	9.099		
Total	1785.316	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Publik

b. Predictors: (Constant), Website, Kualitas_Informasi

Sumber: Output SPSS, 2025

Kriteria pengujian hipotesis secara uji F antara lain:

- Apabila nilai fhitung > ftabel atau signifikansi < $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan hipotesis diterima.
 - Apabila nilai fhitung < ftabel atau signifikansi > $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan hipotesis ditolak.
- Hasil pengujian hipotesis secara uji f antara lain: Nilai fhitung variabel kualitas informasi dan website sebesar 50,608 > nilai ttabel sebesar 3,09 dan nilai sighitung sebesar 0,000 < nilai sigtabel 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis kualitas informasi dan website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap 98 responden penelitian, maka dapat diketahui bahwa bagaimana pengaruh atau hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dapat diterima.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu. Hasil penelitian ini sangat mendukung penelitian (Carvalho & Rodrigues, 2022) bahwa pengguna aplikasi dari rumah sakit lebih puas dibandingkan dengan rumah sakit manual. Hal ini dikarenakan kualitas informasi pada website memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pengunjung atau pengguna sehingga para pengunjung dapat mengikuti informasi yang ditampilkan pada website merupakan informasi penting yang dapat membantu siapapun membaca petunjuk baik mengenai keluhan dan pelayanan. Sementara itu, kualitas informasi website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu menurut responden membantu dalam pencarian informasi dan data-data yang diperlukan untuk mendukung kinerja dan laporan pengunjung mengenai data statistik atau Labuhanbatu dalam angka. Disisi lain, sumber informasi data statistik pada website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu sangat update sehingga para pengguna informasi data statistik merasa puas atas informasi yang ditampilkan pada website merupakan informasi yang update dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga membantu pengguna memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pengguna website atau aplikasi.

2. Hipotesis website tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dapat ditolak.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa website tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan pendapat (Carvalho & Rodrigues, 2022) yang mengatakan bahwa seharusnya organisasi yang sudah menerapkan teknologi berbasis aplikasi seperti website dapat meningkatkan dan menunjang kepercayaan pengguna. Namun, demikian banyak dari pengunjung tujuan pengguna menggunakan website ketika informasi dan data yang diperlukan diperoleh mereka mulai mengabaikan bagaimana kualitas dan sistem yang dibangun. Maka dari itu, dari analisis peneliti memberikan alasan bahwa fitur dan design yang dimiliki Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu merupakan website standar yang tujuannya untuk memberikan informasi dan data sesuai kebutuhan sehingga para pengunjung menganggap bahwa website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu tidak memiliki kendala ataupun masalah namun karena tingkat kebutuhannya sudah memenuhi sehingga tingkat kepuasan publik terhadap kualitas website tidak begitu menjadi perhatian. Situs web adalah alat penting bagi perusahaan untuk membangun kehadiran online yang kuat karena menggabungkan fungsi informatif, relasional, dan transaksional dengan transaksi komersial online (Jurado et al., 2018).

3. Hipotesis kualitas informasi dan website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dapat diterima.

Secara serempak bahwa uji simultan menunjukkan bahwa kualitas informasi dan website berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dan memiliki implikasi (Yoo et al., 2023) bahwa kualitas informasi pada website mengandung kepercayaan informasi dan akurasi informasi) dan desain situs web mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan bagaimana kepuasan pelanggan kemudian mempengaruhi loyalitas belanja pengguna di Korea Selatan. Secara umum diketahui bahwa Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dan seluruh

Indonesia merupakan badan non pemerintah yang bertugas memberikan data statistik kepada siapapun sebagai upaya mengontrol informasi skala ekonomi. Jadi, Badan Pusat Statistik dalam menyampaikan informasi harus memiliki sumber dan basis data yang akurat serta didukung teknologi berbasis aplikasi yang modern. Implementasi dalam penyajian data statistik yang dimiliki Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dari sudut pandang kualitas informasi dan website sudah tepat dan sangat membantu para professional dalam mencari informasi data pada website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu sehingga memberikan kepuasan publik dan pengguna.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan hasil penelitian bahwa secara parsial variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pengguna website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu, secara parsial variabel website tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pengguna website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu dan secara simultan variabel kualitas informasi dan website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pengguna website Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu. Saran yang direkomendasikan kepada pembaca melakukan pengembangan penelitian berupa pengembangan variabel seperti pengembangan persepsi pengguna, persepsi kualitas dan fitur pada website sehingga akan membantu peneliti lain menemukan fenomena yang baru dan pengembangan penelitian mengenai website untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah menyediakan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, meningkatkan kecepatan dan kinerja website, mengoptimalkan struktur informasi, serta memastikan pembaruan informasi yang tepat waktu, dan pada akhirnya perlunya diperhatikan pada peningkatan interaktivitas, penyediaan informasi yang lengkap dan terperinci, dan respons pemerintah terhadap permintaan, keluhan, informasi dari masyarakat atau pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Almakayeel, N. (2023). Relationship Modeling of Travel Website Quality toward Customer Satisfaction Influencing Purchase Intention. *MPDI*.
- Amer, E., Manasra, A., Khair, M., Abu, S., & Taherqutaishat, F. (2013). Investigating the Impact of Website Quality on Consumers ' Satisfaction in Jordanian Telecommunication Sector. *ARAB ECONOMIC AND BUSINESS JOURNAL*, 8, 31–37. <https://doi.org/10.1016/j.aebj.2013.11.004>
- Amer, E., Zaid, A., Saleem, M. K., Al-manasra, S. C., Amer, E., Zaid, A., & Saleem, M. K. (2013). Investigating the Impact of Website Quality on Consumers ' Satisfaction in Jordanian Telecommunication Sector Investigating the Impact of Website Quality on Consumers ' Satisfaction in Jordanian Telecommunication Sector. *ARAB ECONOMIC AND BUSINESS JOURNAL*.
- Badrudin, S., & Halim, P. (2020). Public Satisfaction Index Measurement Of Local Government Public Service Quality. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 9(02).
- Carvalho, J. M. S., & Rodrigues, N. (2022). Perceived Quality and Users' Satisfaction with Public-Private Partnerships in Health Sector. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph19138188>
- Febrianti, S., Irawan, B., & Toscani, A. N. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Smp N 9 Kota Jambi Dengan Metode Webqual 4 . o Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 4(September), 1078–1086. <https://doi.org/10.33998/jakakom.v4i2>

- Hasan, L. (2015). Assessing the Quality of Web Sites Assessing the Quality of Web Sites. *Web Services Are Being Widely Deployed throughout Business, Education, Government, and Other Organizations. The Internet Creates a New Business Environment, Far Different from Anything That Has Come before; Because It Lets a Company Conducts Its Entire Se*, October. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2009.03.001>
- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia : A WebQual Model Approach. *Procedia - Procedia Computer Science*, 72, 382–389. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.153>
- Husnah, J., Wahyudi, F., Rahmawati, Z. N., & Widaningrum, A. H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Website Sistem Pelayanan Online (SIPEROL). *JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, 3(2), 133–139. <https://doi.org/10.70609/jusifor.v3i2.4655>
- Inayah, N. (2020). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan pada sistem enterprise resource planning terhadap kepuasan pengguna. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bism*.
- Intan, S., Wong, N., Phuah, A., Teng, K., Lim, B., Heng, J., & Ying, L. (2021). Instilling Trust Among China 's Online Customers On E-Commerce Platform. *Atlantis Press*, 570(Icebsh), 1019–1026.
- Jiang, G., Liu, F., Liu, W., Liu, S., Chen, Y., & Xu, D. (2021). Effects of information quality on information adoption on social media review platforms : moderating role of perceived risk. *Data Science and Management*, 1(1), 13–22. <https://doi.org/10.1016/j.dsm.2021.02.004>
- Jurado, E. B., Moral, A. M., Viruel, M. J. M., & Uclés, D. F. (2018). Evaluation of corporate websites and their influence on the performance of olive oil companies. *Sustainability (Switzerland)*, 10(4), 1–11. <https://doi.org/10.3390/su10041274>
- Kang, L., Zhang, T., Xian, B., Li, C., & Khan, M. M. (2023). Public satisfaction with health system after healthcare reform in China. *Health Research Policy and Systems*, 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12961-023-01067-6>
- Kumala, R. A. (2015). THE IMPACT OF INFORMATION QUALITY AND SYSTEM QUALITY ON USER SATISFACTION IN WEB-BASED INFORMATION SYSTEM (Study on the Employees of Bank Rakyat Indonesia Malang). 2(2), 1–12.
- Nair, D., & Das, S. (2015). Impact of Emotional Intelligence on Impulse Buying and Product Value Proposition. *European Journal of Business and Management*, 7(1), 165–172.
- Rozz, K. (2019). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4 . o. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 41–49.
- Salameh, A. A., Al, A., Hayat, N., & Helmi, M. (2022). Heliyon Modelling the signi fi cance of website quality and online reviews to predict the intention and usage of online hotel booking platforms. *Heliyon*, 8(9), e10735. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10735>
- Sudinata, N. (2024). Tingkat Kepuasan Publik terhadap Kualitas Data Statistik Resmi Hasil Diseminasi BPS Berdasarkan Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2022. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11), 593–596.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 109–121.
- Suyatno, D. F. (2020). PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE. *Journal Information Engineering and Educational Technology*, 04, 67–74.
- Yoo, S., Lee, D. J., & Atamja, L. (2023). Influence of Online Information Quality and Website Design on User Shopping Loyalty in the Context of E-Commerce Shopping Malls in Korea. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043560>