

ANALISA LAYANAN WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIKA KOTA PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL

Widiah Ningsih¹⁾, Tengku Khairil Ahsyar²⁾, Angraini³⁾, Syaifullah⁴⁾

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia

Email: 11850320380@students.uin-suska.ac.id¹, tengkuhairil@uin-suska.ac.id², angraini@uin-suska.ac.id³, syaifullah@uin-suska.ac.id⁴

Abstract

Current technological developments have made websites a very important component. The use of IT on websites is also widely used, such as in government agencies. One of the applications of websites in government agencies is the Central Statistics Agency (BPS) of Pekanbaru City. However, in implementing the use of the Pekanbaru City BPS website, obstacles were found, including: The website does not fully make it easy for users to find what they need, the information on the website has not been organized properly, the website has not answered questions in a timely manner, the website does not allow users to access it. quickly. Thus, this research aims to analyze the perceptions or points of view of users who view the Pekanbaru City BPS website. This research uses the E-S-Qual method with 4 dimensions, namely Efficiency, Fulfillment, System Availability, and Privacy and 23 items. The research results show that two hypothesized variables have an influence; The privacy variable has a T-statistic value of 2.027, and the System Availability variable has a T-statistic value of 5.099, where both variables have a T-statistic value above the T-table value > 1.96. This has a positive and significant influence on user satisfaction with the Pekanbaru City BPS website in maintaining privacy and continuity of website user access.

Keywords: E-S-Qual, Service quality, Website

Abstract

Perkembangan teknologi saat ini telah membuat website menjadi komponen yang sangat penting. Penggunaan TI pada website juga banyak digunakan seperti pada instansi pemerintahan. Salah satu penerapan website pada instansi pemerintah diterapkan pada Badan Pusat Statistika (BPS) Kota Pekanbaru. Namun, dalam pengimplementasi penggunaan website BPS Kota Pekanbaru ditemukan kendala diantaranya yaitu, Situs website belum sepenuhnya memudahkan untuk menemukan apa yang dibutuhkan pengguna, Informasi di website belum di atur dengan baik, website belum menjawab pertanyaan dalam waktu yang tepat, website belum memungkinkan pengguna untuk mengaksesnya dengan cepat. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi atau sudut pandang pengguna yang melihat situs web BPS Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode E-S-Qual dengan 4 dimensi, yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, and *Privacy* dan 23 items. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua variabel hipotesis berpengaruh; variabel privasi memiliki nilai T-statistic 2,027, dan variabel *System Availability* dengan nilai T-statistic 5,099 dimana kedua variabel tersebut nilai T-Statistic diatas nilai T-tabel > 1.96. Hal ini memberikan pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna terhadap website BPS Kota Pekanbaru dalam menjaga privacy dan keberlangsungan akses pengguna website.

Keywords: E-S-Qual, Kualitas layanan, Website

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah membuat *website* menjadi komponen yang sangat penting (Gunawan et al., 2023). Peranan *website* sangatlah penting dalam segala bidang, baik bagi sebuah instansi maupun organisasi (Hayat & Simanjuntak, 2020). *Website* dapat memberikan informasi menjadi kian efektif dan efisien. Sebagai bukti nyata, *website* digunakan untuk menyebarkan informasi, data, edukasi, komunikasi, dan promosi (Hanifa & Sutresna, 2022). *Website* juga tersedia di beberapa lembaga pemerintah (Emil et al., 2023), salah satunya yaitu Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru yang beralamat Jl. Rawa Indah, Pekanbaru, Provinsi Riau dengan *domain website* pekanbarukota.bps.go.id.

Sebagai *National Statistical Office* (NSO), BPS menyediakan data dan informasi statistik untuk membantu masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik menetapkan tugas dan tanggung jawab dalam bidang statistik. (Republik Indonesia, 1997).

Menurut data statistik yang dikumpulkan dari pengunjung *website* BPS selama tiga bulan terakhir juni, juli, dan agustus 2023, rata-rata kunjungan ke *website* BPS Kota Pekanbaru berturut-turut berjumlah 4.500, 13.700 dan 6.100 pengunjung (Ningsih, 2023). Pengunjung yang cukup banyak tersebut menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan data dan informasi. Hasil pra-survei dan wawancara dengan pihak BPS Kota Pekanbaru menghasilkan beberapa fakta-fakta yang disajikan pada *website*. BPS Kota Pekanbaru tidak dapat memastikan apakah *website* yang dibangun memiliki kualitas yang baik untuk penggunaanya karena belum pernah ada penelitian yang dilakukan tentang analisis kualitas. Hasil pra-survei yang dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner online kepada 30 responden menunjukkan beberapa masalah dengan kualitas situs web BPS Kota Pekanbaru, di antaranya, (1) Situs *website* belum sepenuhnya memudahkan untuk menemukan apa yang dibutuhkan pengguna, (2) Informasi di *website* belum di atur dengan baik, (3) *Website* belum menjawab pertanyaan dalam waktu yang tepat, (4) *Website* belum memungkinkan pengguna untuk mengaksesnya dengan cepat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, analisa layanan terkait kinerja *website* BPS Kota Pekanbaru penting untuk dilakukan guna untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses data dan informasi yang ada serta mengembangkan kinerja *website* secara keseluruhan (Efendi, 2020).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *E-S-Qual* untuk menyelesaikan masalah yang ada. Metode *E-S-Qual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh *website* secara keseluruhan, yaitu sejauh mana layanan memfasilitasi secara efektif dan efisien (Caswito et al., 2024). Dalam model *E-S-Qual*, ada *E-RecS-Qual*, yang terdiri dari 11 item dalam 3 dimensi yaitu: *Responsiveness*, *Compensation*, and *Contact*, dan dalam skala *E-S-Qual* ada 22 item dalam 4 dimensi yaitu: *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy* (Pratama & Wijaya, 2022).

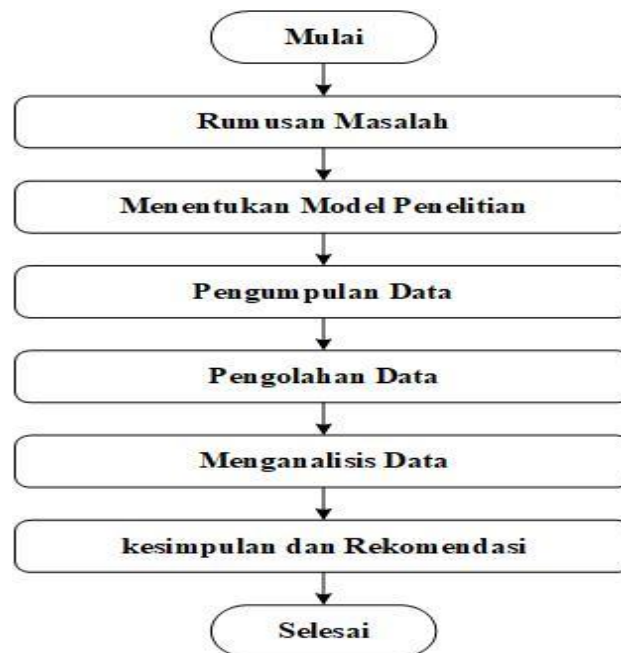
Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizky Putra Pratamal, Koko Wahyu Prasetyo dan Addin Aditya (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan (*Overall E-S-Qual*) berpengaruh pada kepuasan pengguna (*E-Satisfaction*) dan loyalitas pengguna (*E-Loyalty*). Jika platform Tokopedia dapat mempertahankan kualitas layanan secara keseluruhan, maka kepuasan pengguna dapat berdampak. Oleh karena itu, perusahaan harus terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan agar pelanggan tetap puas dan tidak kehilangan loyalitas pelanggan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Zuhdi Wiryawan, Intan Sartika Eris Maghfiroh, dan Diah Priharsari (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa variabel *E-S-Qual* dan *E-RecS-Qual* memiliki pengaruh secara individu serta bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan *website E-Meterai*. Variabel *E-RecS-Qual* memiliki pengaruh secara positif sebesar 0,153 pada kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif sebesar 0,748 pada loyalitas pengguna *website E-Meterai*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ramadania (2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan inti *online (E-S-QUAL)* dan kualitas layanan *e-recovery (E- RecS-QUAL)* terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga membuktikan hubungan positif yang kuat antara kepuasan dan kepercayaan, serta kepercayaan juga terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut penelitian sebelumnya, metode *E-S-Qual* dianggap sesuai untuk digunakan dalam analisis situs web BPS Kota Pekanbaru. Metode ini dibuat untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh situs web pemerintahan (Latief et al., 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi persepsi atau sudut pandang pengguna dari layanan web BPS Kota Pekanbaru, khususnya masyarakat Kota Pekanbaru, dengan menggunakan metode *E-S-Qual*. Nilai variabel *E-S-Qual* dihitung untuk menunjukkan tingkat kualitas layanan. Hasil analisis tingkat kualitas digunakan sebagai dasar pengembangan layanan untuk menentukan variabel yang memenuhi harapan pengguna dan variabel yang memerlukan peningkatan atau perbaikan.

2. METODE PENELITIAN

Berikut metode penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1 yang akan dilakukan peneliti.



Gambar 1. Metode Penelitian

Berikut penjelasan dari metode penelitian:

2.1 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan menyelidiki metode *E-S-Qual* untuk menilai kualitas website BPS Kota Pekanbaru berdasarkan persepsi atau sudut pandang penggunanya, khususnya masyarakat Kota Pekanbaru.

2.2 Menentukan Model Penelitian

Dalam penentuan model penelitian ini menggunakan metode *E-S-Qual* terdiri dari 22 item dalam 4 dimensi, yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy*. *E-RecS-Qual* (*e-Recovery Service Scale*) juga termasuk dalam model *E-S-Qual*, yang terdiri atas 11 item dalam 3 dimensi yaitu: *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*.

2.3 Pengumpulan Data

Melakukan observasi dan wawancara langsung ke kantor BPS Kota Pekanbaru untuk memperoleh data yang valid dan lengkap. Observasi dan wawancara dilakukan pada hari senin 06 Maret 2023 bersama dengan ibu Ismi Hadjar Poetri, S.ST selaku pranata komputer di BPK Kota Pekanbaru. Beberapa pertanyaan yang diajukan ke ibu Ismi Hadjar Poetri, S.ST yaitu, bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai website BPS ini, Berapa data pengunjung website BPS dalam setahun, Apakah website yang digunakan sekarang meringankan kinerja karyawan, Dalam kurun waktu tertentu, rata-rata berapa kali pihak BPS

mengupdate data pada website, Apakah ada kendala saat proses upload data, Apa ada kendala selama menggunakan website ini.

Menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan media *google form* yang berisi beberapa pertanyaan yang dibuat berdasarkan variabel *E-S-Qual*. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Pekanbaru yang sudah pernah mengakses *web pekanbarukota.bps.go.id*.

Pengunjung website BPS Kota Pekanbaru adalah subjek penelitian ini, berdasarkan data statistik dari tiga bulan terakhir (juni, juli, dan agustus 2023), rata-rata kunjungan ke *website* BPS Kota Pekanbaru berturut-turut berjumlah 4.500, 13.700 dan 6.100 pengunjung (24.300). Sampel penelitian adalah pengunjung *website* BPS Kota Pekanbaru yang akan diambil dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling* (sampel acak sederhana) mengambil anggota populasi secara acak. perumusan dapat dilihat sebagai berikut :

$$N = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Keterangan:

S = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Signifikansi (10%)

2.4 Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dipilih berdasarkan validitas dan reliabilitas. Proses pengolahan data dilakukan melalui penggunaan alat atau tools analisis statistik, seperti aplikasi Smart PLS. Aplikasi ini menguji validitas dan reliabilitas data dan mencari jawaban dari kuesioner untuk mengetahui persentasenya.

Rumus uji validitas

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

Rumus uji reliabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2}\right)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan = jumlah varians butir t = Variasi total

2.5 Menganalisis Data

Pada tahap ini, tugas yang dilakukan adalah mengetahui seberapa puas pengguna *website* dengan situs *web*. Setelah menyelesaikan uji validitas dan reliabilitas, data dari angket diproses. Pertanyaan skala *likert* ini diambil dari pendekatan model penyelesaian adaptasi pemakai. Pada metode ini terdapat dalam 4 dimensi yaitu: *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy* (Nurlita et al., 2017).

2.6 Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan pengolahan data selanjutnya peneliti memberikan saran dan rekomendasi kepada pihak BPS Kota Pekanbaru sesuai hasil analisis tingkat kepuasan pengguna *website*.

2.7 Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan model *E-S-Qual* yang terdiri dari 4 variabel, indikator digambarkan sebagai Tabel 1 berikut:

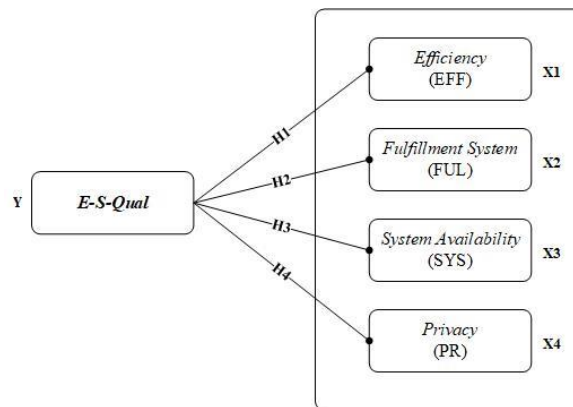
Tabel 1. Deskriptif Variabel Penelitian		
Dimensi	Variabel	Indikator
<i>Efficiency</i>	EFF	1. Situs memudahkan untuk menemukan apa yang dibutuhkan pelanggan.
		2. Memudahkan akses ke mana pun di situs.
		3. Memungkinkan pelanggan menyelesaikan transaksi dengan cepat.
		4. Informasi di situs diatur dengan baik.
		5. Memuat halamannya dengan cepat.
		6. Situs ini mudah digunakan.
		7. Situs ini memungkinkan pelanggan untuk mengaksesnya dengan cepat.
		8. Situs ini terorganisasi dengan baik.
<i>Fulfillment System</i>	FUL	1. Mengirimkan pesanan dengan tepat.
		2. Situs memuat informasi tersedia untuk pengiriman dalam periode yang sesuai.
		3. Situs dengan cepat mengirimkan apa yang dipesan pelanggan.
		4. Situs mengirimkan informasi yang diinginkan.
<i>System Availability</i>	SYS	1. Situs ini selalu tersedia untuk bisnis.
		2. Situs diluncurkan dan langsung berjalan.
		3. Situs tidak macet.
		4. Halaman di situs ini tidak dibekukan setelah pelanggan memasukkan informasi pesanan.
<i>Privacy</i>	PR	1. Situs melindungi informasi tentang perilaku belanja web pelanggan.
		2. Situs tidak memberikan informasi pribadi pengguna dengan situs lain.
		3. Situs melindungi informasi tentang kartu kredit pengguna.
<i>User Satisfaction</i>	US	1. Saya suka dengan tampilan website BPS Pekanbaru
		2. Saya suka dengan layanan website BPS Pekanbaru
		3. Akses pada website BPS Pekanbaru cepat
		4. Informasi yang didapatkan dari website BPS Pekanbaru bermanfaat bagi saya

Dari penjelasan tabel 1 diatas penelitian ini menggunakan 23 atribut variabel, diantaranya yaitu: variabel *Efficiency* (efisiensi) digunakan empat atribut, variabel *Fulfillment System* (sistem pemenuhan) dengan empat atribut, variabel *System Availability* (ketersediaan sistem) dengan empat atribut, variabel

Privacy (privasi) dengan tiga atribut, dan variabel *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan empat atribut.

2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dibuat berdasarkan metode *E-S-Qual*, yang terdiri dari 4 variabel, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah asumsi atau tanggapan temporer terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang dirancang akan diuji untuk memastikan bahwa hipotesis tersebut tidak salah (Wardi et al., 2019). Berikut adalah hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini:

H1: *Efficiency*, berpengaruh terhadap kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan *website* BPS Kota Pekanbaru.

H2: *Fulfillment System*, berpengaruh terhadap Sejauh mana ketepatan suatu situs *online* mengenai pengiriman pesanan dan ketersediaan pesanan terpenuhi selama proses layanan secara *online* dari *website* BPS Kota Pekanbaru.

H3: *System Availability*, berpengaruh terhadap kualitas layanan pengiriman informasi, khususnya sejauh mana perusahaan mampu memberikan layanan yang akurat dan berfungsi dengan baik di situs web BPS Kota Pekanbaru.

H4: *Privacy*, Tingkat dimana situs *website* BPS Kota Pekanbaru tersebut aman dan melindungi informasi pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran, juga dikenal sebagai model luar, dievaluasi untuk menguji validitas dan reliabilitas struktur. Responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang pengguna *website* BPS Pekanbaru, dilakukan pengujian validitas konstruk melalui *convergent validity* dan *discriminant validity* dengan parameter skor loading atau nilai loading factor > 0,7 (Rule of Thumbs), dan AVE (*Average Variance Extracted*) > 0,5. Pengujian reliabilitas konstruk dalam penelitian ini yaitu uji *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Composite reliability* adalah nilai reliabilitas konstruk yang sebenarnya, dengan *rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* lebih besar dari 0,7. *Alpha Cronbach* adalah batas bawah nilai reliabilitas konstruk. Tabel 1 menunjukkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas setiap variabel dalam penelitian ini.

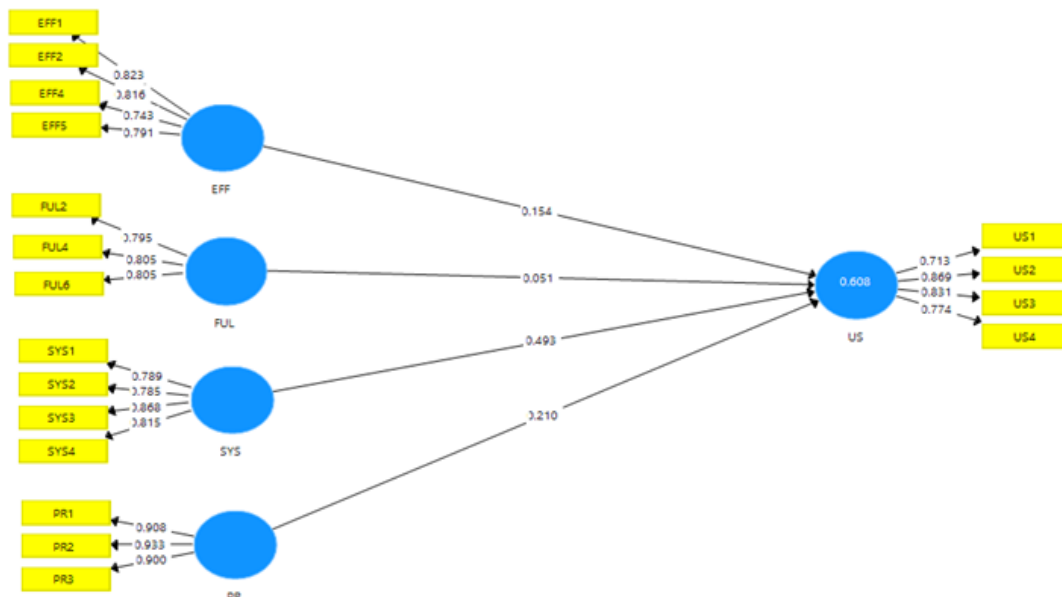
Tabel 2. Nilai AVE, *Cronbach Alpha*, *Composite Reliability*

Variabel	AVE	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Efficiency</i>	0,630	0,804	0,872

<i>Fulfilment System</i>	0,643	0,725	0,844
<i>Privacy System</i>	0,664	0,901	0,938
<i>Availability User</i>	0,835	0,832	0,888
<i>Satisfaction</i>	0,638	0,809	0,875

3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Nilai koefisien jalan atau *inner model*, yang ditunjukkan oleh nilai *T-Statistic*, harus > dari nilai tabel t sebanyak 1,96 pada α 5%. Untuk konstruk laten endogen, skor *R-Square* digunakan., nilai koefisien path tiap *path* untuk uji signifikan antar kosntruk dalam model struktural. Pengujian model struktural dalam *SmartPLS* dilakukan dengan metode *resampling bootstrapping*, adapun pengujian hipotesis yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 4, dan nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dalam Tabel 2.



Gambar 3. Uji Signifikan Hipotesis

Berdasarkan gambar di atas, kepuasan pengguna berada dalam kategori sedang dengan nilai *R-Square* 0,608. Uji *T-statistic* digunakan untuk mengukur uji *T-test* dan menunjukkan hubungan yang signifikan. Ketentuan yang berasal dari uji-t ini menunjukkan bahwa nilai uji *T-test* lebih tinggi dari nilai t-tabel (1,96). Tabel 2 menunjukkan hasil pengujian *R-Square*.

Tabel 3. Hasil Pengujian *R-Square*

	R-Square	Keterangan
<i>User Satisfaction</i>	0.538	<i>Moderate</i>

Dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau $\alpha=0,05$, nilai uji-t dari tabel diperoleh sebesar 1,96. Pengujian statistik yang digunakan adalah signifikansi. Hasil estimasi yang dilakukan memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel-variabel penelitian. Hasil pengujian hipotesis untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural ditunjukkan dalam Tabel 3. Nilai t-statistik untuk masing-masing variabel ditunjukkan di sini.

<https://doi.org/10.35145/joisie.v8i1.4126>

JOISIE licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

Tabel 4. Hasil Pengujian *Path Coefficients*

	<i>Original Sampel (O)</i>	<i>Sample Man (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistic - (O/STERR-)</i>	<i>P Values</i>
EFF > US	0,154	0,171	0,088	1,745	0,082
FUL > US	0,051	0,045	0,085	0,594	0,553
PR > US	0,210	0,205	0,104	2,027	0,043
SYS > US	0,493	0,486	0,097	5,099	0,000

Dari hasil pengujian diatas, analisis dari keenam variabel dalam model struktural yaitu Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel *Efficiency (EFF)* dengan *User Satisfaction (US)* tidak didukung. Menunjukkan nilai koefisien beta 0,154 dengan nilai t-statistik sebesar $1,745 < 1,96$ dari nilai t-tabel. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel EFF terhadap variabel US memiliki hubungan yang tidak signifikan sehingga hipotesis ditolak.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa tidak ada bukti hubungan antara variabel *Fulfillment System (EFF)* dan *User Satisfaction (US)*. Ditunjukkan bahwa nilai koefisien beta adalah 0,051 dan nilai t-statistik adalah 0,594, yang sama dengan nilai t-tabel 1,96. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel FUL terhadap variabel US memiliki hubungan yang tidak signifikan sehingga hipotesis ditolak.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara variabel *Privacy (PR)* dan *User Satisfaction (US)*. Dengan nilai t-statistik sebesar 2,027, yang sama dengan nilai t-tabel, nilai koefisien beta adalah 0,210. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel SYS terhadap variabel US memiliki hubungan yang tidak signifikan sehingga hipotesis diterima.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa ada dukungan untuk hubungan antara variabel *System Availability (SYS)* dan *User Satisfaction (US)*. Dengan nilai t-statistik 5,099, yang sama dengan 1,96 dari nilai t-tabel, nilai koefisien beta adalah 0,493. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel SYS terhadap variabel US memiliki hubungan yang signifikan sehingga hipotesis diterima.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan, terdapat dua variabel hipotesis yang berpengaruh yaitu variabel *Privacy* dengan nilai T-statistic 2,027, dan variabel *System Availability* dengan nilai T-statistic 5,099 dimana kedua variabel tersebut nilai T-Statistic diatas nilai T-tabel > 1.96 . Hal ini memberikan pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna terhadap *website* BPS Pekanbaru dalam menjaga *privacy* dan keberlangsungan akses pengguna *website*.

Hasil analisis data yang tidak berpengaruh signifikan terdapat pada variabel hipotesis *Efficiency* dan *Fulfilment System* dimana nilai T-Statistic < 1.96 dari nilai T-Tabel. Hal ini berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna dan pemberian tanggapan dalam menggunakan layanan *website* BPS Pekanbaru untuk mendapatkan informasi lebih yang dianggap masih kurang dimengerti pengguna belum sepenuhnya mempengaruhi kepuasan pengguna.

Setelah hipotesis penelitian disimpulkan, ada beberapa saran untuk perbaikan situs web BPS Pekanbaru. Permasalahan yang dihadapi pengguna termasuk situs web yang tidak sepenuhnya memudahkan, informasi yang ada di sana belum diatur dengan baik, kecepatan akses dan tanggapan pertanyaan pengguna yang cepat, yang mengurangi keakuratan janji layanan, ketersediaan pesanan, dan pengiriman pesanan. Rekomendasi ini diharapkan dapat digunakan oleh pengelola *Website* BPS Pekanbaru untuk memperbaiki masalah yang berkaitan dengan kepuasan pengguna pada sistem BPS Pekanbaru, sehingga semuanya dapat menjadi lebih baik di masa depan.

Saran bagi bagi *website* BPS Kota Pekanbaru adalah perlu untuk terus meningkatkan kualitas layanan pekanbarukota.bps.go.id, terutama dalam pelaksanaan variabel *fulfillment* dan *efficiency* karena signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akibat langsung dari kepuasan ini yang kemudian dapat memengaruhi loyalitas pengguna terhadap layanan *website* BPS Kota Pekanbaru. Saran pada penelitian selanjutnya dapat digunakan metode analisis multivariat yang berbeda dari penelitian ini atau menambah jumlah variabel yang kemudian dapat dijadikan perbandingan dengan hasil penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Caswito, A., Sayidah, N., & Adi, S. U. (2024). Faktor Penggunaan E-Commerce Terhadap Pengambilan Keputusan melalui Perilaku Konsumen (Kajian Studi Literatur Review). *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 1–8.
- Efendi, R. (2020). Evaluasi E-Learning Flipped Classroom Menggunakan Delone Dan Mclean Model Information System Success. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 4(2), 112–120. <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/JOISIE/article/view/961>
- Emil, Yunika, & Rifai. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, 7(2), 265–275.
- Gunawan, I. A., Jazman, M., Ahsyar, T. K., & Afdal, M. (2023). Riau Province Tourism Website Improvement Program Using E-Govqual and Importance Performance Analysis Methods. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(5), 1053–1061.
- Hanifa, N., & Sutresna, J. (2022). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan ES Qual Dalam Quality Measurement Pada Website Madu Persada Produsen Madu dan Herbal. *OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer Dan Sains*, 1(03), 225–235.
- Hayat, C., & Simanjuntak, M. R. (2020). Pengukuran Kualitas Website Retail Fashion Urban Icon dengan Metode WebQual 4.0 dan E-S-Qual. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 24–33. <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.644>
- Latief, F. L., Firman, A., & Dirwan, D. (2023). Keputusan Pengguna Gopay dari Aspek E-Service Quality, Promosi dan Harga. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 391–400. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3060>
- Ningsih, W. (2023). *Badan Pusat Statistika Kota Pekanbaru*. <https://pekanbarukota.bps.go.id/>
- Nurlita, R. I., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website id. oriflame. com Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan ES-QUAL dan E-RecS-QUAL. ... *Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2(2), 821–830. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/971>
- Prasetyo, K. W., Pratamal, R. P., & Aditya, A. (2022). Analyzing e-Service Quality and e-Satisfaction Effects on Customer Loyalty at An Indonesian Digital Marketplace. *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering*, 6(1), 126–134. <https://doi.org/10.31289/jite.v6i1.7265>
- Pratama, P. A., & Wijaya, A. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Informasi pada Media Sosial Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode E-S-Qual. 2, 2. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v2i2.437>
- Ramadania, R. (2021). E-S-Qual and E-Recs-Qual Toward Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Electronic Banking Services During The Covid-19 Pandemic. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 15(1), 100. <https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2021.v15.i01.p09>
- Republik Indonesia. (1997). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik* (Issue 1). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45944/uu-no-16-tahun-1997>
- Wardi, Y., Engriani, Y., & Putra, R. S. (2019). Pengaruh e-s-qual terhadap loyalitas menggunakan aplikasi gojek pada masyarakat kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8(2), 48–54. <https://doi.org/10.24036/jkmb.10885000>
- Wiryan, F. Z., Sartika, I., Maghfiroh, E., & Priharsari, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Website E-Meterai menggunakan Model E-S-Qual dan E-RecS-Qual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(12), 5674–5682. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11966>