

IMPLEMENTASI MODEL INTEGRASI *WEB-GOVQUAL* SEBAGAI EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA BERBASIS LAYANAN MASYARAKAT TERHADAP APLIKASI CASUALHUB

Rizki Tri Prasetyo¹, Yuliana Pinaringsih Kristiutami², Ivi Daspi³,
Rahmat Priyanto⁴, Faizal Hamzah⁵

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
e-mail: rizki@ars.ac.id

²Akademi Pariwisata BSI Bandung
e-mail: yuliana@ars.ac.id

³Akademi Pariwisata BSI Bandung
e-mail: ivi.daspi@ars.ac.id

⁴STP ARS Internasional
e-mail: rahmat@ars.ac.id

⁵STP ARS Internasional
e-mail: faizal@ars.ac.id

Abstrak

Pekerja harian atau daily workers di sektor hospitality seringkali disebut sebagai tenaga kerja casual, yang umumnya didominasi oleh pelajar dari SMK dan mahasiswa diploma serta lulusan yang belum bekerja. Keberadaan tenaga kerja casual menjadi krusial untuk mengatasi kekosongan dalam industri hospitality yang sangat tergantung pada kondisi khusus, seperti event besar atau musim liburan. Pemilihan tenaga kerja casual menjadi preferensi karena tidak memberikan beban finansial dan manajerial yang berlebihan pada perusahaan sehingga efisien bagi industri hospitality. Untuk lebih mendorong daya serap tenaga kerja guna memenuhi kebutuhan industri hospitality, hadirlah CasualHub. Melalui aplikasi ini, diharapkan dapat terbentuk suatu wadah yang memfasilitasi keterlibatan langsung antara perusahaan dan tenaga kerja casual, dengan basis layanan yang mirip dengan marketplace jasa. Seiring banyaknya aplikasi serupa yang diluncurkan tak jarang tidak sesuai harapan masyarakat baik dari segi kualitas pelayanan maupun dari kualitas sistem. Oleh karena itu untuk mengukur kualitas dari CasualHub perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan dan kualitas sistem melalui kepuasan pengguna terhadap CasualHub. Model integrasi antara model e-GovQual dan model WebQual digunakan pada penelitian ini. Seharusnya model e-GovQual hanya digunakan untuk aplikasi pemerintahan, namun karena CasualHub ini merupakan aplikasi bagi masyarakat secara luas, maka dipilihlah model e-GovQual. Model e-GovQual dengan enam variable digunakan untuk evaluasi kualitas layanan e-government kemudian dilanjutkan dengan evaluasi keseluruhan pada kualitas sistem informasi e-government berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan model WebQual dengan tiga variabel yakni kualitas layanan, kegunaan dan kualitas informasi. Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sebagai analisis data yang menyimpulkan bahwa masyarakat Kota Bandung merasa puas terhadap kualitas CasualHub.

Kata Kunci: pekerja harian, kualitas layanan, kepuasan pengguna, e-GovQual, WebQual

Abstract

Daily workers in the hospitality sector are often referred to as casual labor, predominantly comprised of vocational school students, diploma students, and graduates who are currently unemployed. The presence of casual labor is crucial in addressing vacancies in the hospitality

industry, which heavily relies on specific conditions such as major events or holiday seasons. The preference for hiring casual labor is rooted in its ability to alleviate financial and managerial burdens on companies, making it an efficient choice for the hospitality industry. To further enhance workforce absorption to meet the needs of the hospitality industry, CasualHub has been introduced. Through this application, it is anticipated to create a platform that facilitates direct engagement between companies and casual labor, with a service structure similar to a service marketplace. Given the multitude of similar applications launched, which often fail to meet public expectations in terms of service quality and system performance, an evaluation of CasualHub's quality is necessary. To measure the quality of CasualHub, an assessment of service quality and system quality through user satisfaction is conducted. The integration model of e-GovQual and WebQual is employed in this research. Although the e-GovQual model is typically used for government applications, it is chosen for CasualHub as it caters to the broader public. The e-GovQual model with six variables is utilized for evaluating e-government service quality, followed by an overall evaluation of e-government information system quality based on user satisfaction using the WebQual model with three variables: service quality, usability, and information quality. This study employs multiple linear regression as a data analysis method, concluding that the residents of Bandung City express satisfaction with the quality of CasualHub.

Keywords: daily worker, service quality, user satisfaction, e-GovQual, WebQual

1. Pendahuluan

Pekerja casual atau daily workers, sebagaimana didefinisikan oleh Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No. KEP.100/MEN/VI/2004 (Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, 2024), merujuk kepada individu yang bekerja selama kurang dari 21 hari dalam satu bulan dan menerima upah berdasarkan kehadiran mereka. Pekerja casual biasanya ditempatkan di sektor hospitality, seperti hotel, kafe, dan restoran, terutama pada acara yang membutuhkan peningkatan tenaga kerja (Baskoro & Pratama, 2017), seperti seminar, pernikahan, dan wisuda. Selain itu, mereka sering kali diperlukan pada periode tertentu, seperti akhir pekan dan musim liburan seperti hari raya atau tahun baru, ketika jumlah tamu yang datang meningkat secara signifikan. Pekerja casual cenderung berasal dari kalangan pelajar, termasuk siswa SMK, mahasiswa diploma, atau individu yang bekerja secara paruh waktu.

Hingga saat ini, penerimaan informasi mengenai lowongan pekerja casual di sektor hospitality masih terutama melalui metode word of mouth. Informasi lowongan kerja seringkali hanya beredar secara terbatas, disampaikan oleh pimpinan perusahaan kepada kerabat, rekan kerja, atau siswa/mahasiswa magang untuk mencari calon pekerja casual yang mungkin bersedia bergabung (Prasetio, Kristiutami, Daspi, Dewi, & Pratama, 2023). Kendati demikian, disebabkan oleh keterbatasan

penyebaran informasi, pilihan calon karyawan casual menjadi terbatas, dan sulit bagi pencari lowongan kerja casual untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Ironisnya, pekerja casual memainkan peran vital dengan mengisi sekitar 50-60% kebutuhan tenaga kerja pada perusahaan hospitality (Rahayu & Wijayanti, 2020), terutama pada periode high season atau acara khusus.

Permasalahan tersebut memiliki potensi untuk memberikan dampak negatif terhadap penyerapan tenaga kerja casual dalam sektor hospitality. Kondisi ini dapat mengakibatkan ketidakmampuan memenuhi kebutuhan tenaga kerja harian di industri hospitality, yang berperan penting dalam mendukung pengelola industri tersebut dalam memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan (Prasetio, Kristiutami, Daspi, Dewi, & Pratama, 2023). Di sisi lain, permasalahan ini juga dapat mengurangi peluang pekerjaan bagi pekerja casual, yang mayoritas berasal dari siswa/mahasiswa jurusan hospitality, untuk memperoleh pengalaman kerja sebelum mereka menyelesaikan pendidikan mereka. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan platform khusus untuk lowongan pekerjaan yang difokuskan pada penyediaan informasi dan peluang pekerjaan bagi tenaga kerja daily workers atau casual, sehingga mereka dapat bekerja sesuai dengan kompetensi mereka di sektor hospitality.

CasualHub dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengelola industri hospitality dalam menyampaikan informasi

mengenai lowongan pekerja casual kepada calon pencari kerja casual. Platform ini juga bertujuan untuk menyederhanakan seluruh proses penerimaan pekerja.

Termasuk pencatatan lengkap terkait lowongan pekerjaan dan riwayat kerja para pekerja casual. Melalui implementasi aplikasi CasualHub, penyebaran informasi mengenai lowongan pekerja casual di industri hospitality akan menjadi lebih luas dan sesuai dengan kebutuhan pengelola industri tersebut. Aplikasi ini dirancang untuk mengakomodasi seluruh tahapan proses, mulai dari pemasangan lowongan, seleksi kandidat, pengaturan kontrak, evaluasi kinerja, hingga proses pembayaran. Dengan demikian, pengelola industri hospitality dapat mengelola program pekerja casual secara efisien hanya melalui satu platform. Dari perspektif pencari kerja casual, aplikasi ini menyederhanakan proses pencarian pekerjaan, penandatanganan kontrak, pembayaran upah, evaluasi kinerja, hingga integrasi riwayat kerja ke dalam portofolio karyawan casual.

Guna mengetahui tingkat keberhasilan CasualHub, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna selama ini. CasualHub yang merupakan aplikasi layanan bagi masyarakat luas, yang mana sama seperti aplikasi e-Government yang mengutamakan kualitas layanan pada masyarakat. Maka pada penelitian ini model evaluasi yang digunakan salah satunya adalah model evaluasi e-Government.

Evaluasi berbasis layanan meliputi reliabilitas, kemudahan penggunaan, kepercayaan, informasi, fungsionalitas dan dukungan masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). E-GovQual secara khusus dikembangkan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan berdasarkan indikator yang sesuai (Saputra, Suprpto, & Rachmadi, 2018). E-GovQual secara khusus mengevaluasi kualitas layanan aplikasi berdasarkan indikator tertentu (Prasetio, 2020), sementara secara umum sebagai aplikasi diperlukan alat evaluasi lain yang secara umum mengevaluasi sebagai sebuah aplikasi.

Secara umum perangkat lunak berbasis website dapat dievaluasi menggunakan model *technology acceptance model* (Prasetio, 2020) (Scherer, Siddiq, & Tondeur, 2019), *DeLone and McLean* (Aldholay, Isaac, Abdullah, & Ramayah, 2018) (Rahi & Ghani, 2019) dan *unified*

theory of acceptance and use of technology (Rahi, Mansour, Alghizzawi, & Alnaser, 2019) (Dwivedi, Rana, Jeyaraj, Clement, & Williams, 2019). Akan tetapi model tersebut hanya mengevaluasi aplikasi secara umum selayaknya sebuah perangkat lunak. Hasil penelitian menggunakan model tersebut terbukti valid dengan hasil yang memuaskan.

Penelitian secara khusus yang meneliti *aplikasi berbasis layanan pada masyarakat* beserta aspeknya dilakukan dengan mengevaluasi kualitas layanan, diantaranya e-GovQual (Albar, Mooduto, Yuhfizar, Napitupulu, & Hidayat, 2018) menghasilkan bahwa model e-GovQual merupakan model yang valid untuk menentukan kualitas layanan *e-government* dengan hasil yang memuaskan. Model lain dapat digunakan seperti *e-government user value* (Bressolles, Durrieu, & Deans, 2015), *e-government satisfaction* (Jain & Aggarwal, 2018), *e-government adoption intention* (Wang, 2014) yang merupakan model valid yang dapat saling diintegrasikan menjadi *e-government service value chain* (Kumar, Sachan, & Gupta, 2020). Peneliti lain juga mencoba mengevaluasi *e-government* menggunakan model umum seperti *importance performance analysis* (Saputra, Suprpto, & Rachmadi, 2018) (Govindaraju, Wiratmadja, & Haryana, 2016) serta analisis SWOT (Nasution, Ramadhan, Batubara, Syah, & Alpi, 2020).

Oleh karena itu, e-GovQual akan diintegrasikan dengan model evaluasi umum bagi sebuah aplikasi berbasis website yakni WebQual. WebQual memiliki tiga indikator penilaian kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (Sastika, 2016) yang melambangkan kualitas dari aplikasi *e-government* secara umum (Prasetio, Ramdhani, Anshori, Hidayatulloh, & Mubarak, 2018). Indikator kualitas layanan yang akan dianalisis pada model WebQual mengambil hasil analisis pada model e-GovQual. Sehingga pada penelitian ini akan diterapkan model integrasi e-GovQual dengan WebQual untuk mengetahui kualitas layanan *e-government* secara khusus dan kualitas sistem informasi secara umum berdasarkan kepuasan pengguna.

Sepuluh indikator akan digunakan yakni, *trust, reliability, ease of use, content information, functionality, dan citizen support* sebagai variabel bebas dan *service quality* sebagai variabel terikat e-GovQual.

Sementara indikator yang digunakan pada WebQual yakni, *usability*, *information quality* dan *service quality* sebagai variabel bebas dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat. Responden dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Bandung yang setidaknya pernah mencoba aplikasi *CasualHub*.

2. Metode Penelitian Tahapan Penelitian

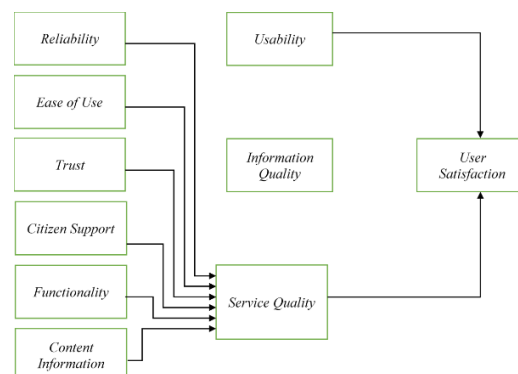
Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan *e-government* menggunakan model hubungan antara variabel yang merupakan hasil integrasi model *e-GovQual* dan *WebQual*. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif melalui pendekatan survei yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Sementara analisis data akan menggunakan regresi linear berganda. Penelitian secara umum melalui tiga tahapan. Adapun secara sistematis berikut ini adalah langkah-langkah penelitian ini:

1. Tahapan persiapan
Pada tahapan ini dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian langsung. Pada tahapan ini langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah:
 - a. Kajian pustaka
 - b. Penentuan latarbelakang masalah
 - c. Perumusan masalah
 - d. Penentuan tujuan penelitian
 - e. Merancang hipotesis
 - f. Merancang desain penelitian
 - g. Penyusunan instrumen
 - h. Menentukan spesifikasi model (SEM 1)
 - i. Mengidentifikasi model (SEM 2)
2. Tahapan pengumpulan data
Pada tahapan ini dilakukan setelah konsep penelitian serta desain penelitian telah matang, inti daripada tahapan penelitian ini adalah mengumpulkan sumber data yang akan diolah pada tahapan analisis. Pada tahapan ini langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah:
 - a. Penyebaran kuesioner
 - b. Proses pengumpulan data
 - c. Mengembangkan hipotesis
3. Tahapan analisis
Pada tahapan ini, hasil pengumpulan data melalui kuesioner akan dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Model yang Diusulkan

Model yang diusulkan pada penelitian ini adalah model integrasi antara *e-GovQual* dan *WebQual* untuk mengevaluasi kualitas layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dan kepuasan pengguna (Loiacono, Watson, & Goodhue, 2002). Integrasi kedua model ini kemudian diberi nama *Web-GovQual* yang dapat dilihat pada Gambar 1. Adapun variabel yang terlibat pada penelitian merupakan integrasi dari variable-variabel pada setiap model baik *e-GovQual* maupun *WebQual*. Berikut ini merupakan variabel yang digunakan pada penelitian ini:

1. *Reliability*; kemampuan platform dalam menyediakan ketersediaan layanan yang dapat diandalkan.
2. *Ease of Use*; kemudahan penggunaan platform sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.
3. *Trust*; kepercayaan masyarakat, bisnis dan badan pemerintah lain terhadap penggunaan, privasi maupun keamanan saat bertransaksi di aplikasi.
4. *Citizen Support*; dukungan masyarakat terhadap kehadiran aplikasi.
5. *Functionality of the interaction environment*; fungsionalitas lingkungan interaksi antara aplikasi dengan pengguna.
6. *Content & Appearance of Information*; konten informasi yang tersedia pada aplikasi.
7. *Service Quality*; kualitas layanan.
8. *Usability*; kegunaan aplikasi sesuai dengan proses bisnis dan harapan masyarakat.
9. *Information quality*; kualitas informasi yang tersedia pada aplikasi.
10. *User satisfaction*; kepuasan pengguna secara umum pada saat mengoperasikan aplikasi.



Gambar 1. Model yang Diusulkan

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh warga Kota Bandung yang sudah mencoba mengoperasikan aplikasi CasualHub. Sampel diambil dari populasi penelitian ini menggunakan metode *stratified cluster random sampling*.

Karena sulitnya menentukan populasi pasti pengguna CasualHub, maka Untuk menentukan proporsi pengampilan sampel responden digunakan proporsi menurut *Joreskog* dan *Sorbom* yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Sehingga pada penelitian ini akan diambil 200 sampel responden karena menggunakan 10 variabel baik variabel bebas maupun terikat. Dengan teknis penyebaran kuesioner secara acak pada latar belakang pekerjaan dan usia yang bervariasi. Dengan tujuan mendapatkan respon yang bervariasi sesuai dengan profil masyarakat kota Bandung.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian didapatkan berdasarkan model WebGov-Qual yang merupakan model integrasi dari model Web-Qual dan eGov-Qual. Model ini secara khusus menilai kualitas dari aplikasi CasualHub.

Tabel 1. Ukuran Sampel Minimal Berdasarkan Jumlah Variabel

Jumlah Variabel	Ukuran Sampel Minimal
3	200
5	200
10	200
15	360
20	630
25	975
30	1395

Total pertanyaan yang diberikan kepada responden sebanyak 47 pertanyaan yang merupakan instrumen dari 10 indikator model penelitian WebGov-Qual. Instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel 2. Penilaian terhadap indikator pada penelitian ini menggunakan skala likert 1 – 5 dengan label 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju).

Tabel 2. Ukuran Sampel Minimal Berdasarkan Jumlah Variabel

Indikator	Kode	Pertanyaan
Usability	U1	Aplikasi CasualHub dapat dengan mudah dipelajari

	U2	Interaksi dengan Aplikasi CasualHub sangat jelas dan mudah dimengerti
	U3	Bernavigasi di Aplikasi CasualHub sangat mudah
	U4	Aplikasi CasualHub sangat mudah digunakan
	U5	Aplikasi CasualHub memiliki tampilan yang atraktif
	U6	Desain Aplikasi CasualHub sangat cocok dan sesuai dengan jenis aplikasi
	U7	Aplikasi CasualHub memberikan kesan berwibawa dan elegan
	U8	Aplikasi CasualHub memberikan pengalaman yang positif
Information Quality	I1	Aplikasi CasualHub memberikan informasi yang akurat
	I2	Aplikasi CasualHub memberikan informasi yang dapat dipercaya
	I3	Aplikasi CasualHub memberikan informasi secara tepat waktu dan terbaru
	I4	Aplikasi CasualHub memberikan informasi yang relevan
	I5	Aplikasi CasualHub memberikan informasi yang mudah dimengerti
	I6	Aplikasi CasualHub memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat
	I7	Aplikasi CasualHub menyediakan informasi dengan format yang tepat
Service Quality	S1	Aplikasi CasualHub memiliki reputasi yang baik
	S2	Aplikasi CasualHub memberikan rasa aman pada saat mengakses dan bertransaksi
	S3	Aplikasi CasualHub memiliki pengamanan informasi pribadi yang baik
	S4	Aplikasi CasualHub menciptakan rasa personalisasi
	S5	Aplikasi CasualHub menyampaikan rasa kebersamaan
	S6	Aplikasi CasualHub menyediakan komunikasi yang mudah terhadap organisasi
	S7	Aplikasi CasualHub menciptakan rasa percaya diri bahwa layanan/jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
User Satisfaction	Z1	Saya merasa puas saat menggunakan aplikasi

	Z2	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi
	Z3	Saya merasa puas dengan keamanan yang disediakan oleh aplikasi
	Z4	Saya merasa puas dengan kecepatan akses pada aplikasi
	Z5	Saya merasa puas dengan informasi yang disediakan pada aplikasi
	Z6	Secara umum saya merasa aplikasi ini merupakan aplikasi yang bagus
	Ease of Use (E)	E1
E2		Aplikasi CasualHub memiliki fungsi pencarian yang dapat dikustomisasi
E3		Aplikasi CasualHub memiliki tautan ke mesin pencari
E4		Aplikasi CasualHub memiliki URL yang mudah diingat
Trust (T)	T1	Aplikasi CasualHub memiliki fitur autentikasi yang tidak dapat disangkal
	T2	Aplikasi CasualHub memiliki fitur tanda tangan digital dan kontrol terhadap akses data
	T3	Aplikasi CasualHub memiliki dapat menyediakan transaksi yang benar dan aman
Functionality (F)	F1	Aplikasi CasualHub menyediakan bantuan kepada pengguna secara daring
	F2	Aplikasi CasualHub menggunakan kembali informasi kependudukan untuk transaksi yang berkelanjutan
	F3	Aplikasi CasualHub memiliki fitur kalkulasi otomatis pada formulir pengisian
Reliability (R)	R1	Aplikasi CasualHub dapat sangat diandalkan ketika di akses
	R2	Aplikasi CasualHub dapat kompatibel dengan berbagai perangkat
Content Information (CI)	CI1	Aplikasi CasualHub menyediakan informasi yang lengkap
	CI2	Aplikasi CasualHub menyediakan informasi yang akurat dan konsisten
	CI3	Aplikasi CasualHub memiliki paduan warna, ukuran, grafis serta animasi dirasa sesuai
Citizen Support (CS)	CS1	Aplikasi CasualHub memiliki panduan

		penggunaan yang mudah dipahami
	CS2	Aplikasi CasualHub menyediakan laman bantuan serta laman FAQ
	CS3	Aplikasi CasualHub menyediakan layanan pemantauan transaksi
	CS4	Aplikasi CasualHub dapat menyelesaikan permasalahan pengguna

3. Hasil dan Pembahasan

Responden diambil secara acak dengan cara mengisi survey secara online. Adapun terdapat 200 kuesioner yang valid yang akan diolah. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia yang dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa indikator terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Model integrasi ini terdiri dari dua model evaluasi sistem informasi berbasis website yakni WebQual dan eGovQual. Pada model eGovQual akan diketahui pengaruh kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), kepercayaan (*Trust*), fungsionalitas (*Functionality*), kehandalan (*Reliability*), konteks informasi (*Content Information*) dan dukungan penduduk (*Citizen Support*) terhadap kualitas pelayanan (*Service Quality*). Penelitian ini akan menganalisa baik pengaruh secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap indikator yang terlibat.

Hasil penelitian tersebut kemudian diintegrasikan dengan model WebQual dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*Service Quality*), kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki-laki	128	64%
Perempuan	72	36%
Total	200	100%

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
< 20 Tahun	88	44%
20-30 Tahun	78	39%
> 30 Tahun	34	17%
Total	200	100%

Untuk menilai dampak sebagian, digunakan Koefisien Determinasi (R²) dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi memberikan informasi mengenai seberapa besar pengaruh yang dimiliki oleh variabel bebas. Selain itu, uji t digunakan untuk menentukan signifikansi dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara untuk mengetahui pengaruh secara simultan digunakan uji F ANOVA untuk mengetahui besarnya kontribusi dari keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat beserta signifikansinya

3.1. Pengujian Model eGovQual

A. Pengaruh Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan (eGovQual)

Penelitian ini mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada CasualHub. Dukungan penduduk memiliki pengaruh terbesar terhadap kualitas pelayanan, dengan kontribusi sebesar 78.4%. Artinya, hampir 8 dari 10 variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh dukungan penduduk. Konteks informasi juga merupakan faktor penting, yang berkontribusi sebesar 48.4% terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, kehandalan, kepercayaan, dan kemudahan juga berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, meskipun pengaruhnya tidak sebesar dukungan penduduk dan konteks informasi.

Di sisi lain, fungsionalitas tidak ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mungkin disebabkan karena fungsionalitas merupakan faktor yang mendasar. Pengguna mungkin berasumsi bahwa CasualHub sudah memiliki fungsionalitas yang baik, sehingga faktor ini tidak lagi terlalu memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan. Uji parsial terhadap kualitas pelayanan menggunakan model eGovQual ditunjukkan pada hasil uji t yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji t pada Model eGovQual

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,042	,003		
Total_R	3,185	,002	,863	1,158
Total_T	2,817	,006	,875	1,143
Total_F	,899	,371	,870	1,149
Total_E	2,138	,035	,845	1,183
Total_CI	1.933	.005	.425	2.353

Total_CS	6.805	.000	.224	4.469
----------	-------	------	------	-------

B. Pengaruh Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan (eGovQual)

Penelitian ini menemukan bahwa berbagai fitur CasualHub secara bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi CasualHub. Untuk mengukur hal ini, peneliti menggunakan metode statistik yang disebut "uji F". Dalam uji F, nilai F yang lebih tinggi menunjukkan bahwa suatu variabel (dalam hal ini, fitur-fitur eGovQual) memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap variabel lain (dalam hal ini, kualitas pelayanan).

Nilai F tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2,46. Nilai ini merupakan batas minimum yang harus dilampaui oleh nilai F yang dihitung agar dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Dalam penelitian ini, nilai F yang dihitung untuk variabel eGovQual adalah 11,136. Nilai ini jauh lebih tinggi daripada nilai F tabel, yaitu 2,46. Hal ini menunjukkan bahwa eGovQual memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan di aplikasi CasualHub. Dengan kata lain, berbagai fitur eGovQual, seperti kehandalan, kepercayaan, fungsionalitas, kemudahan, konteks informasi, dan dukungan penduduk, secara bersama-sama berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Uji simultan ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Kesimpulannya, penelitian ini menunjukkan bahwa eGovQual merupakan alat yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi CasualHub. Pengembang aplikasi harus fokus pada pengembangan dan pemeliharaan fitur-fitur eGovQual untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

Tabel 6. Hasil Uji F Model eGovQual

Model	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4	34,903	11,136	,000 ^b
Residual	95	3,134		
Total	99			

Tabel 7. Hasil Uji t pada Model WebQual

Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.972	.051		
Total_S	-.537	.005	.291	3.433
Total_U	3.145	.002	.347	2.882
Total_I	1.933	.005	.425	2.353

3.2. Pengujian Model WebQual

A. Pengaruh Parsial Terhadap Kepuasan Pengguna (WebQual)

Penelitian ini menemukan bahwa tiga faktor utama, yaitu kualitas pelayanan, kualitas kegunaan, dan kualitas informasi, secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi CasualHub. Kualitas pelayanan berkontribusi paling besar terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 53,9%. Artinya, 53,9% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan.

Kualitas kegunaan juga memiliki pengaruh yang kuat, dengan nilai R^2 sebesar 63,8%. Hal ini menunjukkan bahwa 63,8% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas kegunaan aplikasi. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan dengan dua faktor sebelumnya, dengan nilai R^2 sebesar 48,8%. Namun, pengaruhnya tetap signifikan secara statistik.

Temuan ini ditegaskan oleh hasil uji T yang tercantum pada tabel 7. Uji T menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara individual memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, yang merupakan batas yang umum digunakan untuk menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi CasualHub sangat menghargai kualitas pelayanan, kualitas kegunaan, dan kualitas informasi. Pengembang aplikasi harus fokus pada peningkatan ketiga faktor ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan peluang keberhasilan aplikasi.

B. Pengaruh Simultan Terhadap Kepuasan Pengguna (WebQual)

Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi CasualHub memiliki fitur-fitur yang secara bersama-sama meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk mengukur hal ini, peneliti menggunakan metode statistik yang disebut "uji F".

Tabel 8. Hasil Uji F Model WebQual

Model	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regressi on	4	147.636	103.360	.000 ^b
	Residual	95	1.428		
	Total	99			

Dalam uji F, nilai F yang lebih tinggi menunjukkan bahwa suatu variabel (dalam hal ini, fitur-fitur CasualHub) memiliki

pengaruh yang lebih kuat terhadap variabel lain (dalam hal ini, kepuasan pengguna). Nilai F tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2,46. Nilai ini merupakan batas minimum yang harus dilampaui oleh nilai F yang dihitung agar dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan.

Dalam penelitian ini, nilai F yang dihitung untuk variabel WebQual adalah 103,360. Nilai ini jauh lebih tinggi daripada nilai F tabel, yaitu 2,46. Hal ini menunjukkan bahwa WebQual memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna di Aplikasi CasualHub. Dengan kata lain, fitur-fitur yang terkait dengan WebQual, seperti kualitas pelayanan, kualitas kegunaan, dan kualitas informasi, secara bersama-sama berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkap pengaruh beberapa faktor terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna aplikasi CasualHub. Empat faktor utama, yaitu kehandalan, kepercayaan, kemudahan, dan dukungan penduduk, menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Keempat faktor ini, bersama dengan fungsionalitas, secara simultan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi faktor-faktor ini penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif di CasualHub.

Di sisi lain, uji kualitas website menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kegunaan, dan informasi memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara bersama-sama, ketiga faktor ini juga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna CasualHub menghargai layanan yang berkualitas, mudah digunakan, dan informatif.

Penting untuk dicatat bahwa penelitian ini hanya menunjukkan pengaruh parsial. Artinya, faktor-faktor lain di luar yang diidentifikasi dalam penelitian ini mungkin juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor tambahan ini.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas

pelayanan dan kepuasan pengguna. Temuan ini dapat digunakan oleh pengembang aplikasi dan penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Referensi

- Albar, Mooduto, H. A., Yuhefizar, Napitupulu, D., & Hidayat, R. (2018). Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still Relevant? A Study in the context of Indonesian Government. *2018 8th International Conference on Computer Science and Information Technology (CSIT)* (hal. 155-160). Amman: IEEE.
- Aldholay, A. H., Isaac, O., Abdullah, Z., & Ramayah, T. (2018). The role of transformational leadership as a mediating variable in DeLone and McLean information system success model: The context of online learning usage in Yemen. *Telematics and Informatics*, 1421-1437.
- Baskoro, R. D., & Pratama, F. H. (2017). Aplikasi Reminder Jadwal Kerja untuk Pekerja Casual Berbasis Android. *MeleKIT: Information Technology Journal*, 5-10.
- Bressolles, G., Durrieu, F., & Deans, K. R. (2015). An examination of the online service-profit chain. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 727-751.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 719–734.
- Govindaraju, R., Wiratmadja, I. I., & Haryana, A. (2016). Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 196-205.
- Jain, P., & Aggarwal, V. S. (2018). Developing a service quality scale in context of organized grocery retail of India. *Management Decision*, 1969-1990.
- Joreskog, & Sorbom. (1993). *Lisrel 8: structural equation modeling with the SIMPLISTM command language*. Scientific Software International, Inc.
- Kumar, R., Sachan, A., & Gupta, P. (2020). An examination of the e-government service value chain. *Information Technology & People*.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2002). WebQual: A measure of website quality. *Marketing theory and applications*, 432-438.
- Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2024). *Ketentuan Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu*. Jakarta: Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia.
- Nasution, D. A., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government Di Kota Medan. *Paedagogia : Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Kependidikan*, 106-112.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 98-109.
- Prasetio, R. T. (2020). Analisa Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Google Task di Lingkungan Akademik Menggunakan Metode TAM. *JURNAL RESPONSIF: Riset Sains & Informatika*, 65-74.
- Prasetio, R. T., Kristiutami, Y. P., Daspi, I., Dewi, K., & Pratama, S. D. (2023). Upaya Peningkatan Daya Serap Pekerja Harian di Bidang Hospitality Melalui Perancangan Aplikasi CasualHub. *Jurnal Sosial & Abdimas*.
- Prasetio, R. T., Ramdhani, Y., Anshori, I. F., Hidayatulloh, S., & Mubarak, A. (2018). Analisis Penerimaan Microsoft Office dengan Pendekatan Technology Acceptance Model pada Warga Desa Karyamukti Kecamatan Cillilin. *Jurnal Abdimas BSI*, 1(3).
- Rahayu, L. P., & Wijayanti, A. (2020). Perlindungan Hukum Pekerja Harian Lepas Di Kabupaten Bondowoso. *Justitia: Jurnal Hukum*.
- Rahi, S., & Ghani, M. A. (2019). Integration of DeLone and McLean and self-determination theory in internet banking continuance intention context. *International Journal of Accounting & Information Management*.
- Rahi, S., Mansour, M. M., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019). Integration of UTAUT model in internet banking adoption context: The mediating role of performance expectancy and effort

- expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing*.
- Saputra, R. A., Suprpto, S., & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)*, 1794-1802.
- Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)* (hal. 649-657). Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2019). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computer & Education*, 13-35.
- Wang, C. (2014). Antecedents and consequences of perceived value in Mobile Government continuance use: an empirical research in China. *Computers in Human Behavior*, 140-147.