

Pengaruh Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, dan Kualitas Visual Website Pemerintah Kota sebagai Perangkat Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Kasus pada Website Pemerintah Kota Depok) = The Influence of Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, and Visual Quality of the City Government Website as a Communication Tool on User Satisfaction (Case of the Depok City Government Website)

Haris Muhammad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538684&lokasi=lokal>

Abstrak

Penggunaan website oleh pemerintah Indonesia sudah sangat berkembang pesat. Website dapat digunakan untuk menyediakan informasi tentang berbagai kegiatan pemerintah yang sedang atau telah dilakukan. Pemerintah Kota Depok merupakan salah satu bagian dari struktur pemerintahan daerah di Indonesia yang juga telah menggunakan website sebagai teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Keberadaan website Pemerintah Kota Depok dimaksudkan agar dapat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan, menjadikan pelayanan lebih sederhana, dan transparan. Selain itu, diharapkan para anggota masyarakat dapat memberikan saran atau konsep untuk kemajuan Kota Depok. Dengan begitu, pengaruh dari website Kota Depok harus dievaluasi untuk menentukan apakah sudah cukup memuaskan pengguna dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keberadaannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kualitas visual website pemerintah kota depok terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data primer melalui kuesioner. Sampel yang digunakan adalah 385 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kualitas visual mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website pemerintah kota depok.

.....Usage website by the Indonesian government has developed very rapidly. Website can be used to provide information about various government activities that are being or have been carried out. The Depok City Government is one part of the regional government structure in Indonesia that has also used website as information technology in the administration of government. The existence of the Depok City Government website is intended to help the community in providing services, making services simpler and more transparent. Apart from that, it is hoped that community members can provide suggestions or concepts for the progress of Depok City. In this way, the influence of the Depok City website must be evaluated to determine whether it is sufficient to satisfy users and achieve the goals set for its existence. Therefore, this research aims to prove the influence of usability quality, information quality, service interaction quality, and visual quality of the Depok city government website on user satisfaction. The research was conducted using a quantitative approach and collecting primary data through questionnaires. The sample used was 385 respondents. The research results show that the variables usability quality, information quality, service interaction quality and visual quality have a positive influence on user satisfaction of the Depok city government website.