

# **PENGARUH PEMANFAATAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA BATAM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BATAM (SUATU SURVEI PADA KEC. SAGULUNG BATU AJI)**

**Mesri Silalahi**

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam,  
Kepulauan Riau  
Email : mesripb@gmail.com

***ABSTRACT** Problems faced before the portal Pemko Batam is in the slow to respond to any public complaints and the people themselves do not have containers for their aspirations, this suggests that the rate of utilization of the website Pemko Batam low public perception, the perceived level of satisfaction was less, the effect of the use of Batam City Government website for public satisfaction is low. The aim of this study was to determine how the level of utilization of Batam City Government website, to determine the effect of the use of Batam City Government website for public satisfaction peningkatkan Batam city. The research method used was Deskriptik and verification which the descriptive method is used to analyze the frequency and distribution of the average perception of respondents and also verification to see the relationships and influences between variables, which influence the utilization WebSite indenpenden variable (X1) of the Community Satisfaction dependent variable (Y), with the resident population aged 16 years and over for 93 588 people. The findings of this study is the website Pemko Batam considered beneficial by the public, the website significantly affect the satisfaction of the people of Batam.*

***Keywords:** Website, Community Satisfaction.*

## **I. PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Layanan jasa telekomunikasi di Indonesia telah disediakan oleh pemilik negara mulai tahun 1961. Pengembangan dan modernisasi atas infrastruktur telekomunikasi menjadi faktor penting dalam pembangunan ekonomi secara umum di Indonesia. Jumlah penduduk yang besar dan pertumbuhan ekonomi yang signifikan juga telah menimbulkan permintaan yang tinggi akan layanan

telekomunikasi. Kenyataan ini mendorong pemerintah melalui Departemen Komunikasi dan Informatika untuk berperan aktif dengan menerapkan seperangkat kebijakan, kewenangan dan fungsi pengawasan yang tercantum dalam perundang-undangan dan peraturan di bidang telekomunikasi. Penguasaan Teknologi Informasi dengan baik dapat membantu kita untuk mewujudkan *e-government* dalam rangka terciptanya *Good Government* dan *Good Governance* yang sudah menjadi tuntutan masyarakat dewasa ini. Panduan-panduan pengembangan Teknologi Informatika di bidang Kepemerintahan sudah dirumuskan oleh Pemerintah Pusat melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* serta Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 126/M/KI/K/VI/2002 perihal edaran pendayagunaan situs.

Berdasarkan panduan dari Pemerintah Pusat tersebut, Pemerintah Kota Batam melalui Peraturan Walikota Batam No.06A Tahun 2006 Tentang Pengembangan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kota Batam lebih mempertegas lagi perlunya pengembangan Teknologi Informasi di lingkungan Pemerintah Kota Batam. Keberadaan Portal Pemerintah Kota Batam merupakan wujud dari keinginan Pemerintah Kota Batam untuk memberikan informasi yang lebih lengkap dan bermanfaat bagi Masyarakat Batam, masyarakat Indonesia maupun masyarakat Mancanegara. Kini Badan Komunikasi dan Informatika Kota Batam siap melangkah lebih maju lagi dengan semangat, inovasi, integritas, optimisme dan komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi Pemerintah dan masyarakat Kota Batam. Sejalan dengan itu, peran dan fungsi pemerintah dalam rangka mensosialisasikan kebijakan dan informasi yang cepat sangat mutlak diperlukan. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan membuat suatu portal website. Dalam hal ini *Pemerintah Kota Batam mulai membenahi dan berinovasi terhadap berbagai Sistem Informasi, salah satunya adalah <http://batamkota.go.id/>. Website ini merupakan salah satu situs resmi Pemerintah Kota Batam yang merupakan bentuk perhatian Pemerintah demi terwujudnya Kota Batam sebagai bandar dunia madani yang modern dan menjadi andalan pusat pertumbuhan perekonomian nasional.*

Dengan adanya website ini, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah Kota Batam dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya, pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, *service* dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari

dari kantor, rumah, bahkan *mobile* dimanapun tanpa harus hadir secara langsung. Pada perkembangannya fungsi website diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi yang bersifat pasif, namun diharapkan bisa bersifat dinamis, sehingga fungsi dan peran website menjadi dua arah dan timbul efek timbal balik. Seperti telah dijelaskan dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang mana berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan Teknologi Informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan terwujudnya website yang bersifat dinamis, diharapkan akan diperoleh aliran informasi yang optimal antara Pemerintah-masyarakat sehingga masyarakat akan terbangun rasa memiliki dan rasa kebutuhan akan website tersebut sebagai penyambung aspirasinya. Seiring dengan itu dengan adanya pemanfaatan website tersebut akan semakin meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan.

### ***Perumusan Masalah***

Dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahannya yaitu seberapa besar pengaruh pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Batam terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

### **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Batam terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan akan memberikan manfaat yaitu secara teoritis untuk memperkuat teori yang sudah ada atau menambah teori yang sudah ada serta memberikan masukan kepada para akademisi sebagai bahan pertimbangan untuk menyempurnakan hasil kajian. Sedangkan secara praktis hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan dalam mengembangkan *website* Pemerintah Kota untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

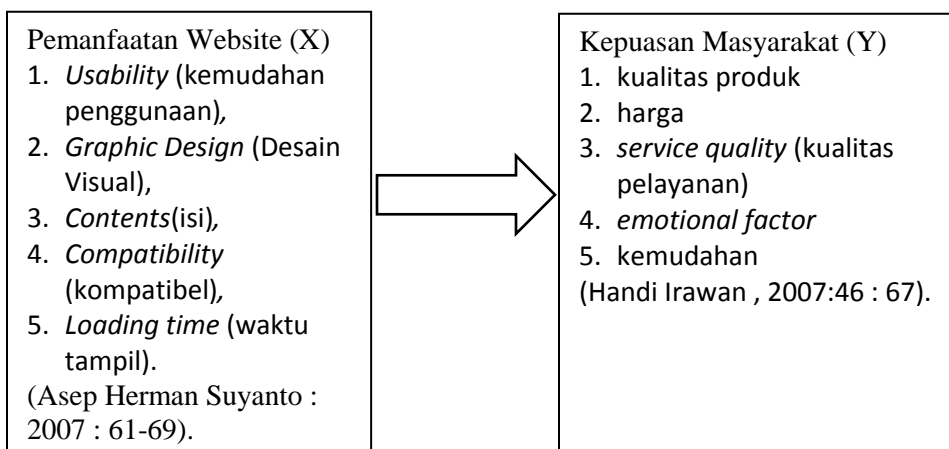
## Kerangka Berpikir Dan Hipotesis

*Website* atau sering disingkat dengan istilah situs Web adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai URL. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di internet disebut pula sebagai World Wide Web atau lebih dikenal dengan singkatan WWW. Secara umum situs web mempunyai beberapa fungsi diantaranya fungsi Komunikasi seperti *web mail, form contact, chatting, forum*, dan lainnya, fungsi Informasi seperti *news, profile company, library, reference*, dan lain-lain, fungsi *entertainment* dan fungsi transaksi (Asep Herman Suyanto : 2007 : 5). Sedangkan jenis situs web sendiri dikelompokkan sesuai tujuannya diantaranya sebagai alat pemasaran, nilai tambah, katalog, *e-commerce, e-learning*, komunitas, portal, personal (Asep Herman Suyanto : 2007 : 5-11). Adapun indikator dari web sendiri dijelaskan sebagai berikut : 1) *Usability* (kemudahan penggunaan), 2) Sistem navigasi (struktur), 3) *Graphic Design* (Desain Visual), 4) *Contents*, 5) *Compatibility*, 6) *Loading time* 7) *Functionality*, 8) *Accesibility*, 9) *Interactivity*. Akan tetapi di dalam penelitian ini penulis memberi batasan hanya pada 5 indikator saja yaitu: *Usability* (kemudahan penggunaan), *Graphic Design* (Desain Visual), *Contents*(isi), *Compatibility* (kompatibel), *Loading time* (waktu tampil).

Sedangkan arti kepuasan sendiri tidaklah mudah untuk dirumuskan. Menurut Richard Oliver (dalam James G. Barnes : 2003 : 64) “Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan”. Menurut Handi Irawan D., MBA. Mcom (2002 : 3) “Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Oleh karena itu, kesalahan kecil yang mengakibatkan pelanggan hijrah ke perusahaan pesaing adalah kesalahan besar yang tidak dapat ditoleransi”. Babbitt Griffin (dalam James G. Barnes : 2003 : 65-66) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai suatu emosi yang dihasilkan dari penilaian-penilaian atas rangkaian pengalaman. Penilaian-penilaian ini terdiri dari berbagai proses yang berbeda-beda yang memicu respon-respon efektif. Apa yang penting dalam hal ini adalah bahwa respon tersebut adalah respon emosional sehingga bisa memberi arti dalam membina hubungan yang melibatkan emosi. Pelanggan memberi penilaian terhadap pelayanan

dan penawaran-penawaran perusahaan melalui serangkaian level-level yang berbeda-beda. Pelanggan memberi penilaian tidak hanya pada barang atau jasa inti yang ditawarkan tetapi juga pada semua komponen yang pada umumnya diistilahkan dengan bauran pemasaran atau program perusahaan, termasuk juga harga, iklan, ketersediaan produk, kemudahan mendapatkannya dan lokasi. Pada kenyataannya dalam banyak kasus penawaran dari perusahaan pesaing yang diterima oleh pelanggan tampak sangat mirip sehingga penilaian-penilaian bahkan tidak terjadi di level ini (James G. Barnes : 2003 : 65-66). Jika dibuat suatu pemisalan, maka pemerintah dapat dikatakan sebagai suatu perusahaan yang memiliki otoritas penuh dalam distribusi dan penjualannya. Sedangkan masyarakat Indonesia merupakan konsumennya. Indikator dari kepuasan yaitu, kualitas produk, harga, *service quality* (kualitas pelayanan), *emotional factor*, kemudahan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Berpikir

Dari kerangka berpikir di atas maka hipotesisnya adalah :

1. *Website* Pemerintah Kota Batam menurut persepsi masyarakat bermanfaat.
2. Masyarakat Batu Aji Kecamatan Sagulung merasa puas dengan adanya website Pemko Batam.
3. Pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Batam berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

## II. PEMBAHASAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptik dan Verifikatif. Dimana penelitian dengan metode deskriptif menurut Moh. Nazir, Ph. D (2003:54) adalah “suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini deskriptif untuk menganalisis distribusi frekwensi dan rata-rata dari persepsi responden dan juga verifikatif untuk melihat hubungan dan pengaruh antar variabel, yaitu pengaruh antara variabel indenpenden Pemanfaatan WebSite (X1) dan Customer Relationship Management(X2) terhadap variable dependent Kepuasan Masyarakat(Y). Objek Penelitian adalah WebSite Pemerintah Kota Batam, unit analisis masyarakat kecamatan Sagulung Batu Aji. Adapun data primer dimana menurut Moh. Nazir, Ph. D (2003:50) “data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu”, diperoleh dari masyarakat Kecamatan Sagulung Batu Aji sedangkan data sekunder dimana menurut Moh. Nazir, Ph. D (2003:50) “data sekunder merupakan catatan tentang adanya suatu peristiwa ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah jauh dari sumber orisinil”, diperoleh dari Pemerintah Kota Batam. Sedangkan desain yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Moh. Nazir, Ph. D (2003:84) yaitu (1)desain dalam Pencanaan penelitian yaitu dimulai dengan mengadakan penyelidikan dan evaluasi terhadap penelitian yang sudah dikerjakan dan diketahui dalam memecahkan masalah. Dari penyelidikan itu akan terjawab bagaimana hipotesis dirumuskan dan diuji dengan data yang diperoleh untuk memecahkan suatu masalah. Pada taraf ini juga penulis menentukan metode yang akan dipakai dalam penelitian, Moh. Nazir, Ph. D (2003:85) seperti yang sudah penulis jelaskan terlebih dahulu yaitu deskriptik dan verifikatif, (2)desain Pelaksanaan penelitian, yang meliputi proses membuat percobaan ataupun pengamatan serta memilih pengukuran-pengukuran variabel, memilih prosedur dan teknik sampling, alat-alat untuk mengumpulkan data kemudian membuat coding, editing, dan memproses data yang dikumpulkan. Dalam pelaksanaan penelitian termasuk juga proses analisis data serta membuat pelaporan”. Oleh Suchman

(1967) (dalam Moh. Nazir, Ph. D : 2003 : 86) desain pelaksanaan penelitian terdiri atas : desain sampel, desain alat (instrumen), desain administrasi, desain analisis.

Sedangkan variabel yang mana sesuai dengan pendapat Moh. Nazir, Ph. D (2003 : 123) “variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai”. Di dalam penelitian ini adapun variabel yang dipakai adalah (1)variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat Y), dan (2)variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah Pemanfaatan *WebSite* (X1).

## Populasi dan Sampel

Adapun populasi sesuai dengan pendapat (Sugiyono:2002:55) dalam buku “Statistika untuk Penelitian” menyatakan bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto Prof. Dr (2002:1008) dalam bukunya Prosedur Penelitian suatu Praktek mengatakan bahwa: “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus”. Menurut Ronny Kountur, D.M.S., Ph.D (2007:145) “ populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu objek yang merupakan perhatian peneliti. Objek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda, sistem dan prosedur, fenomena, dan lain-lain”. Dalam melakukan penelitian ini, populasi diteliti adalah masyarakat Batu Aji kota batam, kecamatan Sagulung dengan jumlah sesuai dengan data yang penulis dapatkan yaitu: 138.173, dengan rincian data sebagai berikut :

**Tabel 1.** Jumlah penduduk berdasarkan umur Di kecamatan sagulung bulan desember tahun 2011

KELURAHAN	INDIKATOR USIA							Total
	0-5	5-7	8-15	16-25	26-40	41-56	56 <	
Sagulung Kota	1.061	3.065	2.618	4.761	5.930	7.200	6.296	23.731
Tembesi	2.554	2.488	2.011	2.294	7.821	1.564	5.896	24.628
S.Binti	2.447	2.331	3.424	3.806	7.607	2.746	2.773	25.134
S.Pelunggut	1.963	2.629	2.215	2.908	4.451	1.692	2.315	18.173
S.Langkai	3.221	4.365	2.278	7.065	7.472	3.481	6.584	34.466
S.Lekop	1.298	1.960	2.657	2.987	2.205	1.184	1.955	12.041
<b>Total</b>	<b>12.544</b>	<b>16.838</b>	<b>15.203</b>	<b>23.821</b>	<b>33.281</b>	<b>10667</b>	<b>25.819</b>	<b>138.173</b>

Sumber : <http://batamkota.go.id/>

Sedangkan populasi yang penulis jadikan *Sample* diambil berdasarkan jumlah masyarakat Kecamatan Sagulung Batu Aji Batam adalah masyarakat dengan usia 16 tahun ke atas (seperti data pada tabel di bawah).

**Tabel 2.** Populasi penduduk yang dijadikan sampel

KELURAHAN					Total
	16-25	26-40	41-56	56 <	
Sagulung Kota	4.761	5.930	7.200	6.296	16.987
Tembesi	2.294	7.821	1.564	5.896	17.575
S.Binti	3.806	7.607	2.746	2.773	16.932
S.Pelunggut	2.908	4.451	1.692	2.315	11.366
S.Langkai	7.065	7.472	3.481	6.584	24.602
S.Lekop	2.987	2.205	1.184	1.955	6.126
<b>Total</b>	<b>23.821</b>	<b>33.281</b>	<b>10667</b>	<b>25.819</b>	<b>93.588</b>

Sumber : <http://batamkota.go.id/>

Di dalam penelitian ini dan berdasarkan data yang penulis peroleh dimana jumlah masyarakat Kecamatan Sagulung Batu Aji terdiri dari beberapa kelurahan dan setiap kelurahan memiliki warga dengan jumlah yang lumayan besar sehingga metode yang penulis pakai adalah metode *simple random sampling*. Berbagai alasan menggunakan metode tersebut antara lain:

1. Keterbatasan waktu penelitian, biaya, dan sumber daya manusia, membuat peneliti harus meneliti sebagian dari elemen penelitian;
2. Populasi masyarakat Batam di Kecamatan Sagulung Batam yang begitu banyak sehingga dalam prakteknya tidak mungkin seluruh elemen diteliti.

Untuk menentukan besarnya sampel dari populasi yang ada, penulis menggunakan rumus Taro Yamane yang dikutip oleh Rakhmat (1998:82) yaitu :

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

Keterangan    n        : jumlah *sample*

                  N        : jumlah populasi

                  d<sup>2</sup>     : presisi yang ditetapkan



Dengan menggunakan rumus Taro Yamane, maka total *sample* yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{93.588}{93.588.0,1^2 + 1} = 100$$

Dari perhitungan yang dilakukan sesuai dengan rumus Taro Yamane maka didapatkan *sample* 100 orang yang berasal dari populasi sebesar 93.588 orang masyarakat dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar sebesar 10 %.

### **Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1)wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Moh. Nazir, Ph.D:2003:193). Dalam penelitian penulis melakukan wawancara terhadap beberapa masyarakat kecamatan Sagulung Batu Aji mengenai ketertarikan mereka terhadap *website* Pemerintah Kota Batam dan seberapa sering mereka menggunakan situs tersebut serta banyak hal-hal lain yang penulis tanyakan sehubungan dengan penelitian. Dimana nantinya informasi yang diperoleh dari wawancara tersebut dapat mendukung penelitian ini. (2)observasi atau pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut (Moh. Nazir, Ph.D:2003:175). Observasi dilakukan dengan cara mengamati objek yang merupakan sumber utama data”. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan terhadap masyarakat mengenai penggunaan web site Pemerintah Kota Batam. (3)Selain teknik pengumpulan data yang sudah dijelaskan terlebih dahulu, menurut Ronny Kountur, D.M.S., Ph.D, (2007:184-185) “ data dapat dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner”. Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kurang lebih 100 lembar kuesioner sesuai dengan jumlah sampel yang sudah ditentukan.

Sedangkan alat pengumpulan data menurut Ronny Kountur (2007:159), “ada beberapa jenis seperti kuesioner, speedometer, termometer, dan lain-lain”, namun untuk penelitian ini penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer.

## Metode Analisis Data

Di dalam penelitian ini analisis dilakukan berdasarkan bantuan komputer dan paket aplikasi/program statistik yaitu program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 17. Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran hubungan, pengaruh atau peranan antara variabel-variabel *independent* dan *dependent* di dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan statistik deskriptif yaitu statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiono : 2006 : 21). Analisis statistik *deskriptif* bertujuan untuk menyajikan informasi profil responden seperti demografi responden, yang terdiri dari: Nama, Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan. Uji statistik deskriptif ini bertujuan untuk menyajikan informasi seperti rata-rata, minimum, maksimum dan lainnya.

Terdapat 4 jenis skala pengukuran dalam penelitian, yaitu skala nominal, ordinal, interval dan ratio. Skala nominal digunakan untuk mengklasifikasi obyek, individual atau kelompok yang ada dalam variabel ke dalam kategori yang berbeda. Skala ordinal memberikan informasi tentang kehadiran karakteristik tertentu serta peringkat relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh obyek atau individu. Skala interval mempunyai karakteristik seperti yang dimiliki oleh skala nominal dan ordinal dengan ditambah karakteristik lain, yaitu berupa adanya interval tetap. Sedangkan skala ratio mempunyai semua karakteristik yang dipunyai oleh skala nominal, ordinal, interval dengan kelebihan skala ini mempunyai nilai 0 empiris absolut atau mempunyai titik awal nol yang berkaitan dengan ketidakhadiran variabel yang sedang diukur (Jonathan Sarwono : 2012 : 68). Di samping keempat skala pengukuran di atas, ada skala-skala lain yang sering digunakan dalam riset kuantitatif. Skala tersebut diciptakan untuk mengukur sikap sehingga skala dalam kelompok ini dikenal skala pengukuran sikap. Terdapat empat skala pengukuran sikap menurut Daniel J Miller (1992) yaitu skala likert, skala Thrustone, skala Guttman, skala yang menggunakan perbedaan semantis (Jonathan Sarwono : 2012 : 68).

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui sikap para responden terhadap tanggapan yang mereka berikan, penulis menggunakan skala *likert* dengan skor 1-5 yang diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral sampai ke yang paling positif, seperti di bawah ini.

**Tabel 3.** Skala Likert

SKOR	KRITERIA
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Menurut Husin Umar (2001:225) : Perhitungan skor setiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan Nilai bobot. Skor terendah dapat diperoleh dari bobot terendah dikali dengan jumlah sampel, sedangkan skor tertinggi dapat diperoleh daribobot tertinggi dikalikan dengan jumlah sample

$$(RK) = \frac{n(m - 1)}{m}$$

N = sumpah sampel

M = jumlah alternatif item jawaban

RK = Rentang Skala

Rentang Skala dalam penelitian diperoleh :

$$(RK) = \frac{100(5 - 1)}{5} = 80$$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4.** Rentang skala

NO	Rentang Skala	Kriteria
1	100 – 179	Sangat Tidak Setuju/sangat tidak bermanfaat
2	180 – 259	Tidak Setuju/ tidak bermanfaat
3	260 – 339	Cukup Setuju/ cukup bermanfaat
4	340 – 419	Setuju/ bermanfaat
5	420 – 500	Sangat Setuju/ sangat bermanfaat

## Uji Kualitas Data

Untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan sudah valid sehingga akan menghasilkan data yang akurat yang sesuai dengan kebutuhan penelitian maka perlu dilakukan pengujian, yang mana dalam penelitian pengujian yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas. Sedangkan untuk uji asumsi klasik, penulis melakukan uji normalitas dan uji homogenitas.

Untuk menghitung validitas suatu kuesioner digunakan teknik korelasi dengan menggunakan rumus Spearman Correlation dan Pearson (Product moment correlation) jika data berskala ordinal, sedangkan untuk mengetahui diskriminan yang membedakan digunakan uji t dengan cara membedakan 50% skor tertinggi dengan 50% skor terendah. Jika diketemukan thitung  $\geq$  t table maka alat tersebut valid. Korelasi Pearson dapat dihitung dengan rumus seperti di bawah ini:

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

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi Product Moment.

$X^2$  = Kuadrat masing-masing skor/nilai variabel X

$Y^2$  = Kuadrat masing-masing skor/nilai variabel Y

XY = Hasil kali masing-masing skor/nilai variabel X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor / nilai variabel X

$\sum Y$  = Jumlah skor / nilai variabel Y

$(\sum X^2)$  = Jumlah kuadrat skor / nilai variabel X

$(\sum Y^2)$  = Jumlah kuadrat skor / nilai variabel Y

(XY) = Jumlah hasil kali / nilai variabel X dan Y

Reliabilitas secara umum dikatakan adanya konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda. Menurut Mehrens dan Lehman (1987), reliabilitas merupakan tingkat konsistensi antara dua pengukuran terhadap hal yang sama. Menurut Worthen et al (1993), reliabilitas merupakan pengukuran stabilitas, ketergantungan, dan kepercayaan serta konsistensi suatu test dalam mengukur hal yang sama di waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas data maka penulis menggunakan teknik Alfa Cronbach's karena sesuai dengan jenis data interval (Sugiyono : 2006 : 282-283).

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

K : mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$  = mean kuadrat kesalahan

$S_t^2$  = varians total

$$S_t^2 = \frac{\sum X_{t^2}}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$S_t^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{(JK_s)}{n^2}$$

Keterangan :

$JK_i$  = Jumlah kuadrat seluruh skor

$JK_s$  = Jumlah kuadrat subjek

Dalam penelitian ini, untuk uji homogenitas penulis menggunakan rumus uji Levene. Secara umum uji homogenitas adalah untuk membandingkan variansi terbesar dengan variansi terkecil yang dilambangkan dengan rumus :

$$F(\max) = \frac{\text{variansi terbesar}}{\text{Variansi terkecil}}$$

Hasil hitung  $F(\max)$  dibandingkan dengan  $F(\max)_{table}$  , ataupun kriteria pengujiaanya sebagai berikut:

Terima  $H_o$  jika  $F(\max)_{hitung} \leq F(\max)_{tabel}$

Tolak  $H_o$  jika  $F(\max)_{hitung} > F(\max)_{tabel}$

## Uji Pengaruh dengan Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan apabila kita ingin mengetahui bagaimana variabel dependen/kriteria dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor secara individual. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel

dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen, atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen/dan sebaliknya (Sugiyono : 2006 : 243). Analisis regresi ganda digunakan, apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono : 2006 : 250).

Persamaan regresi ganda untuk n prediktor (Sugiyono : 2006 : 250):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots +$$

### Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan hipotesis untuk penelitian ini adalah seperti diterangkan di bawah ini:

1. *Website* Pemerintah Kota Batam menurut persepsi masyarakat bermanfaat.
  - H0 = ditolak, *Website* Pemerintah Kota Batam menurut persepsi masyarakat tidak bermanfaat.
  - H1 = diterima, *Website* Pemerintah Kota Batam menurut persepsi masyarakat bermanfaat.
2. Masyarakat Batu Aji Kecamatan Sagulung merasa puas dengan adanya *website* Pemko Batam.
  - H0 = ditolak, Masyarakat Batu Aji Kecamatan Sagulung merasa tidak puas.
  - H1 = diterima, Masyarakat Batu Aji Kecamatan Sagulung merasa puas.
3. Pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Batam berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
  - H0 = ditolak, Pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Batam tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
  - H1= diterima, Pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Batam berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

## Pembahasan

### Hasil Analisis Deskriptif Penelitian

Pemanfaatan website untuk pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat. Oleh karena itu di bawah ini dijelaskan mengenai kriteria *website* Pemko Batam yang mencakup: *Website* Pemko Batam mudah dipelajari, warna *design website* sangat baik dan konsisten, isi dari *website* sangat menarik dan sesuai dengan kebutuhan, website kompatibel / cocok dengan berbagai browser, akses dengan internet sangat cepat/tampilan cepat. Secara keseluruhan indikator Pemanfaatan *Website* Pemko adalah seperti Tabel 8 di bawah ini.

**Tabel 8.** Pemanfaatan *website* Pemko Batam

No	Indikator Pemanfaatan <i>website</i> Pemko Batam	Total Skor	Kontri-busi
1	Website Pemko Batam mudah dipelajari	383	15,32%
2	Warna design website sangat baik dan konsisten	399	15,96%
3	Isi dari website sangat menarik dan sesuai dengan kebutuhan	381	15,24%
4	Situs web kompatibel dengan berbagai browser	395	15,8%
5	Tampilan cepat	395	15,8%
<b>Total Skor</b>		1.953	78,12%
<b>Total Skor Ideal</b>		2.500	
<b>Rata-rata Skor</b>		390,6	

Sedangkan analisis deskriptif kepuasan masyarakat seperti pada tabel di bawah.

**Tabel 9.** Kepuasan Masyarakat Batam

No	Indikator Kepuasan Masyarakat	Total Skor	Kontri -busi
1	Kualitas Website Pemko Batam sudah sangat bagus dan sesuai dengan standar	375	15%
2	Biaya yang dikeluarkan besar untuk mendapatkan jasa dan pelayanan yang tersedia pada website pemko batam	375	15%
3	Kualitas pelayanan yang disediakan Pemerintah Kota Batam lewat situs Pemko Batam sangat membantu dalam mendapatkan data atau informasi	376	15,04 %

4	Masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang disediakan Pemerintah Kota Batam	378	15,12 %
5	Mudah mendapatkan layanan atau jasa lewat situs Pemko Batam	372	14,88 %
<b>Total Skor</b>		1.876	75,04 %
<b>Total Skor Ideal</b>		2.500	
<b>Rata-rata Skor</b>		375,2	

### Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil analisis dari variabel-variabel penelitian yang telah dibahas sebelumnya, adapun pengujian validitas dalam penelitian ini dapat disimpulkan seperti seperti berikut ini:

**Tabel 10.** Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X1 (*Website*)

Instrumen	Koefisien Korelasi (r-hitung)	r Product Moment (r-tabel)	Signifikasi	Keterangan
X1.1	0,637	0,240	0,000	Valid
X1.2	0,664	0,240	0,000	Valid
X1.3	0,653	0,240	0,000	Valid
X1.4	0,741	0,240	0,000	Valid
X1.5	0,615	0,240	0,000	Valid

*Sumber : Data Olahan Melalui Program SPSS*

**Tabel 11.** Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Instrumen	Koefisien Korelasi (r-hitung)	r Product Moment (r-tabel)	Signifikasi	Keterangan
Y1.1	0,639	0,240	0,000	Valid
Y1.2	0,585	0,240	0,000	Valid
Y1.3	0,554	0,240	0,000	Valid
Y1.4	0,655	0,240	0,000	Valid
Y1.5	0,657	0,240	0,000	Valid



*Sumber : Data Olahan Melalui Program SPSS*

### Hasil Uji Realibilitas

Dari hasil *reability analysis* (lampiran) diperoleh koefisien variansi (Alpha) untuk setiap variabel sebagai berikut :

**Tabel 12.** Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Terhadap Variabel Website dan Kepuasan Masyarakat

Variabel	Koefisien Variansi (alpha)	r Product Moment ( r-tabel )	Keterangan
Y	0, 885	0,8	Reliabel
X1	0,942	0,8	Reliabel

*Sumber : Data Olahan Melalui Program SPSS*

### Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program *software* SPSS versi 17, maka diperolehlah hasil yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 16.** Hasil Analisis Koefisien Korelasi Website (X1) Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) Kota Batam

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.756	2.233		3.473	.001
	X	.622	.092	.562	6.728	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 16 di atas diperoleh suatu analisis model estimasi regresi linear berganda adalah  $Y = 7,756 + 0,622 X_1 + \varepsilon$ . Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- Variabel website mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kepuasan masyarakat.
- Nilai konstanta sebesar 7,756; artinya jika variabel website ( $X_1$ ) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) nilainya adalah 7,756.
- Koefisien regresi variabel website ( $X_1$ ) mempunyai nilai sebesar 0,622; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel website mengalami kenaikan satu skor, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,622. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara website dengan kepuasan masyarakat. Semakin naik nilai variabel website, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat. Koefisien Determinasi (Hasil Uji  $r$  dan  $R^2$ )

**Tabel 17.** Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.562a	.316	.309	1.375	1.018

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R$  Square) yang diperoleh sebesar 0,316. Hal ini berarti 31,6% variasi variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel website, sedangkan sisanya sebesar 68,4% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

### Hasil Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)

**Tabel 18.** Hasil Uji t Secara Parsial

Variabel Bebas	t hitung	Sig. t
Website (X1)	6,728	0,000

*Sumber: Lampiran output SPSS*

Berdasarkan Pada tabel 18 di atas, dapat diketahui bahwa hipotesis pertama menunjukkan nilai t hitung variabel website (X1) adalah sebesar 6,728 dengan nilai Sig. 0,000. Hal ini berarti bahwa t hitung > t tabel. Dengan kata lain,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima karena  $0,000 < 0,05$ . Artinya, hasil uji t ini menunjukkan bahwa website (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Batam.

### III. KESIMPULAN

Dari uraian hasil penelitian dan pembahasan penelitian sebagaimana yang diuraikan pada Bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain sebagai berikut :

1. Tingkat pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Batam secara rata-rata dapat dikategorikan bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis deskriptif diperoleh rata-rata skor yang sebesar 390,6 dimana skor ini berada pada rentang skala dengan kriteria setuju/bermanfaat.
2. Tingkat kepuasan Masyarakat Batu Aji Kecamatan Sagulung secara rata-rata dapat dikategorikan cukup memuaskan. Hal ini juga dibuktikan dari hasil analisis deskriptif dimana rata-rata skor yang diperoleh 375,2 dan mengacu pada tabel 4 rentang skala, skor ini berada pada kriteria setuju atau bermanfaat.
3. Pengaruh website terhadap kepuasan masyarakat Batam secara parsial berpengaruh positif dan signifikansi. Dimana tingkat Kesalahan data-data maupun informasi pada *Website* sangat rendah sehingga sangat membantu masyarakat dalam menemukan informasi maupun data yang dibutuhkan. Hal ini berarti bahwa website Pemko Batam memberikan peran dalam menentukan kepuasan masyarakat batam.

### DAFTAR PUSTAKA

- Jogiyanto, Prof., HM.,MBA.,Ph.D., 2008, Metodologi Penelitian Sistem Informasi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Suyanto, Asep herman, 2007, Web Design Theory and Practices, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Gaffar, Dr. Vanessa, SE. Ak, MBA., 2007, CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations), Alfabeta Bandung, Bandung.
- Irawan D, Handi., MBA. Mcom., 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Barners, James G, 2003, Secrets Of Customer Relationship Management, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sarwono, Jonathan, 2007, Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan, 2012, Metode Riset Skripsi Pendekatan Panduan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS), PT Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. Prof. Dr., 2002, Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek. Sugiyono, 2002, statistika untuk penelitian.
- Nazir, Moh., Ph. D, 2003, Metode Penelitian, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. Prof. Dr., 2002, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek
- Kountur, Ronny., D.M.S., Ph.D, 2007, Metodologi Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi dan Tesis, Penerbit PPM, Jakarta.
- Oesman, Yevis Marty, Dr., S.E.,M.P., 2010, Sukses Mengelola Marketing Mix, Crm, Customer Value, Dan Customer Dependency, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2008, Service Maangement Mewujudkan Layanan Prima, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Irianto, Agus, Prof. Dr. H., 2010, Statistik Konsep Dasar, Aplikasi, Dan Pengembangannya, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2009, Panduan Lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS 17, PT. Alex Median Komputindo, Jakarta.