

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS *E-GOVQUAL*
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN *WEBSITE* SILAYAK PADA BKPSDM KOTA
PALANGKA RAYA**

*THE EFFECT OF E-GOVQUAL BASED SERVICE QUALITY AND
INFORMATION QUALITY ON THE DECISION TO USE THE SILAYAK WEBSITE
AT THE BKPSDM OF PALANGKA RAYA CITY*

**Aurelia Rakhel Br Tarigan^{1*}, Luluk Tri Harinie², John Budiman Bancin³,
Meylinda Sukmani⁴**

Universitas Palangka Raya, Indonesia

***Email Correspondence:** aureliarakhel@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the impact of E-GovQual-based service quality and information quality on decisions in using the Silayak website at the Palangka Raya City Human Resources Development and Personnel Agency (BKPSDM). The method used was a quantitative associative approach, involving a sample of 74 respondents, consisting of Civil Servants (ASN) as active users of the Silayak website, selected using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using multiple linear regression using SPSS software. The results indicate that, individually, service quality has a positive and significant influence on the decision to use the Silayak website. Similarly, information quality demonstrated a significant positive influence individually on the decision to use the website, with this variable recognized as a key factor due to its stronger impact than service quality. Together, both variables demonstrated a significant influence on the decision to use the website, with an F-value of 116.512 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R Square) of 0.766 indicates that the combination of service quality and information quality explains 76.6% of the variation in the decision to use the Silayak website, while the remaining 23.4% is influenced by factors outside this study. This finding emphasizes the importance of system reliability and the delivery of accurate and up-to-date information as vital components in promoting sustainable digital civil service delivery.

Keywords: Service Quality, E-GovQual, Information Quality, Usage Decision, Silayak Website.

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji dampak dari kualitas pelayanan yang berbasis *E-GovQual* dan kualitas informasi terhadap keputusan dalam menggunakan *website* Silayak yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palangka Raya. Metode yang diterapkan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang melibatkan sampel sebanyak 74 responden yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna aktif *website* Silayak, yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara individu, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan dalam menggunakan *website* Silayak. Begitu pula, kualitas informasi menunjukkan pengaruh positif yang signifikan secara individu terhadap keputusan penggunaan. Secara bersamaan kedua variabel tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan, dengan hasil nilai F-hitung mencapai 116,512 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,766 mengindikasikan bahwa gabungan antara kualitas pelayanan dan kualitas informasi dapat menjelaskan 76,6% dari variasi dalam keputusan penggunaan *website* Silayak, sementara 23,4% tetap dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menekankan pentingnya sistem dan menyampaikan informasi yang akurat serta terbaru sebagai komponen penting dalam mendorong tercapainya layanan digital kepegawaian yang berkelanjutan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, E-GovQual, Kualitas Informasi, Keputusan Penggunaan, Website Silayak.*

PENDAHULUAN

Kemajuan pada teknologi digital menampilkan perubahan besar dari teknologi dasar menjadi inovasi yang makin kompleks juga terpadu. Era digital dimulai dengan Era 1.0, sering disebut sebagai era komputerisasi pertama. Era 2.0, dikenal juga era internet, menandai kemajuan penting berikutnya dengan munculnya *World Wide Web* pada awal tahun 1990-an. Era 3.0, yaitu era media sosial dan telepon seluler, mengenalkan jaringan sosial serta alat seluler yang makin memperkuat koneksi global. Era 4.0, dikenal juga sebagai era revolusi industri keempat, adalah ketika teknologi mulai menyatukan dunia fisik juga dunia digital. Usai melewati Era 4.0 yang menitikberatkan penyatuan antara dunia fisik serta digital lewat teknologi modern, dunia kini mulai bersiap menuju Era 5.0, yang dikenal sebagai era masyarakat pintar atau *Society 5.0*. Gagasan ini pertama kali dikenalkan oleh Jepang sebagai bagian dari rencana nasional mereka untuk mengatasi masalah sosial serta ekonomi di waktu mendatang. *Society 5.0* mengusulkan persatuan utuh antara teknologi dan masyarakat, di mana teknologi digunakan tidak hanya untuk keuntungan ekonomi namun juga untuk kebaikan sosial juga peningkatan mutu hidup (Maria et al., 2024).

Saat memasuki Era *Society 5.0*, kita diperkenalkan dengan sudut pandang baru mengenai teknologi digital dan *artificial intelligence* (AI) yang digabungkan untuk mendukung pertumbuhan teknologi. AI berkontribusi signifikan dalam meningkatkan berbagai aspek kehidupan seperti bidang kesehatan, pendidikan, keuangan, transportasi hingga pengelolaan kota pintar atau *smart city*. Dengan kemampuan berkolaborasi dengan *big data*, *machine learning*, dan otomatisasi (Sawitri, 2025). Dalam konteks pemerintahan, ini direalisasikan melalui penerapan *E-government* yang bertujuan untuk menciptakan layanan publik yang lebih responsive dan transparan. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak dalam aspek *good governance*, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien (Ritonga et al., 2025).

Pemerintah Kota Palangka Raya, melalui BKPSDM, telah meluncurkan situs *website* Silayak (Sistem Informasi Layanan Kepegawaian) pada tahun 2023 untuk mendigitalkan administrasi kepegawaian, termasuk pengelolaan kenaikan pangkat, cuti, dan pensiun. Secara hukum, penerapan Silayak memiliki dasar yang kuat, antara lain Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, serta berbagai Peraturan Menteri PAN-RB seperti Permen PAN-RB Nomor 34 Tahun 2011. Meskipun sistem tersebut telah beroperasi, hasil pengamatan lapangan bahwa penggunaan situs *website* Silayak masih menghadapi hambatan signifikan, seperti kesalahan sistem dan berbagai kendala teknis. Kualitas layanan dan informasi yang belum optimal mengakibatkan proses pengiriman dan penerimaan informasi menjadi tidak efisien, sehingga kualitas layanan yang diharapkan belum sepenuhnya terwujud. Keberhasilan implementasi sistem informasi sangat

bergantung pada bagaimana pengguna memandang kualitas layanan dengan menggunakan kriteria *e-GovQual* serta kualitas informasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep kualitas pelayanan (*E-GovQual*)

Kualitas pelayanan adalah refleksi dari kemampuan staf pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan jelas kepada warga. Tidak hanya hasil akhir yang menentukan kualitas pelayanan publik, tetapi juga melibatkan proses interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan (Rinaldi, 2012).

Mentzas & Papadomichelaki (2009) mengartikan kualitas pelayanan yang baik dalam sistem *e-government* tidak hanya bergantung pada fungsionalitas teknis, tetapi juga pada persepsi efisiensi, keandalan, dukungan, dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Pengukuran kualitas pelayanan *e-government* perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang mencerminkan pengalaman nyata warga negara dalam menggunakan layanan daring pemerintah, enam dimensi utama kualitas layanan yaitu: Kemudahan penggunaan (*ease of use*), Kepercayaan (*trust*), Fungsionalitas lingkungan interaksi (*functionality of the interaction environment*), Keandalan (*reliability*), Isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*), dan dukungan warga (interaktivitas) (*citizen support (interactivity)*).

Menurut Alanezi et al., (2012), *e-GovQual* merupakan alat evaluasi yang efektif dalam mengukur persepsi warga terhadap kualitas layanan pemerintah berbasis teknologi informasi. Model ini merupakan instrumen pengukuran multidimensi yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi warga terhadap kualitas layanan publik berbasis web. *e-GovQual* berakar pada model *servqual*. *servqual* mengacu pada kualitas dari keseluruhan interaksi dan pengalaman yang terjalin antara masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan layanan dengan pemerintah sebagai penyedia dan pemberi layanan secara *non-internet based* (Indrawati, 2023).

Konsep kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan ukuran sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem atau organisasi memiliki tingkat keakuratan, kelengkapan, relevansi, kemutakhiran, dan kemudahan dipahami sehingga dapat digunakan secara efektif oleh penggunaannya untuk pengambilan keputusan. Dalam konteks layanan publik digital, Kualitas informasi yang baik memungkinkan pengguna memperoleh informasi yang relevan, benar, dan tepat waktu sesuai kebutuhan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis web pemerintah (Ernungtyas et al., 2024).

Menurut Nelson et al., (2005), kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap persepsi pengguna terhadap kredibilitas sistem, serta berperan penting dalam menentukan efektivitas pemanfaatan informasi. Informasi yang tidak akurat atau tidak relevan dapat menurunkan efisiensi pengguna dalam memanfaatkan sistem dan mengurangi tingkat kepercayaan terhadap hasil yang dihasilkan sistem tersebut.

Menurut Knight & Burn (2005), ditemukan bahwa konsep *Information Quality (IQ)* bersifat multidimensional dan terdiri atas dua puluh dimensi utama yang paling sering digunakan dalam berbagai penelitian, yaitu: Akurasi (*accuracy*), Konsistensi (*consistency*), Keamanan (*security*), Ketepatan waktu (*timeliness*), Kelengkapan (*completeness*), Ringkas (*concise*), Keandalan (*reliability*), Aksesibilitas (*accessibility*), Ketersediaan (*availability*), Objektivitas (*objectivity*), Relevansi (*relevancy*), Kegunaan (*useability*), Pemahaman (*understandability*), Jumlah data (*amount of data*), Kepercayaan (*believability*), Navigasi (*navigation*), Reputasi (*reputation*), Berguna (*useful*), Efisiensi (*efficiency*), Nilai tambah (*value-added*). Penelitian Panjaitan *et al.* (2025) memperkuat pandangan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan sistem informasi, khususnya dalam konteks layanan publik digital. Informasi yang jelas, mutakhir, dan mudah dipahami meningkatkan efisiensi pegawai dalam mengakses serta memanfaatkan sistem *e-government* secara optimal.

Keputusan penggunaan sistem informasi

Menurut Yusuf *et al.*, (2025), Pengambilan keputusan adalah proses memilih alternatif terbaik di antara beberapa pilihan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses pertimbangan untuk menggunakan sistem informasi berasal dari pengguna yang mempertimbangkan seberapa bermanfaat, mudah, dan relevan teknologi tersebut. Dalam konteks *e-government*, keputusan penggunaan sistem mengacu pada keinginan dan tindakan pengguna (pegawai, masyarakat, atau instansi) untuk memanfaatkan layanan digital pemerintah seperti aplikasi atau *website* resmi.

Monica & Japarianto (2022) mengatakan bahwa niat untuk menggunakan menjadi penentu secara langsung suatu penggunaan teknologi dan juga pengguna potensial, diperlukan sebelum terjadinya penggunaan aktual. Dalam hal layanan digital pemerintah, pilihan ini sangat dipengaruhi oleh pendapat pengguna tentang kualitas sistem, bantuan organisasi, serta hal-hal sosial dan teknis di sekitar mereka. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh dua konstruk utama: *Perceived Usefulness* (PU) & *Perceived Ease of Use* (PEOU).

Pengembangan Hipotesis

Kualitas Pelayanan dan Keputusan Penggunaan

Kualitas pelayanan dalam konteks *e-government* diukur menggunakan model *e-govqual* yang menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan, keandalan, keamanan, kepercayaan, dan interaktivitas layanan digital. Menurut Mentzas & Papadomichelaki (2009), kualitas pelayanan yang tinggi akan membentuk persepsi positif terhadap sistem layanan publik daring. Ketika layanan dianggap mudah digunakan, aman, dan responsif, pengguna akan memiliki keinginan lebih besar untuk menggunakannya kembali, sehingga memengaruhi keputusan penggunaan.

Selain itu, Alanezi *et al.*, (2012) menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik dalam *e-government* berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan niat penggunaan (*intention to use*). Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), di mana persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan manfaat (*usefulness*) menjadi pendorong utama keputusan pengguna untuk mengadopsi sistem. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik pada *website* Silayak diyakini meningkatkan keputusan ASN untuk menggunakannya.

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *website* SiLayak di BKPSDM Kota Palangka Raya.

Kualitas Informasi dan Keputusan Penggunaan

Kualitas informasi mencakup dimensi akurasi, relevansi, keterkinian, kejelasan, dan kelengkapan data. Menurut DeLone & McLean (2003), *information quality* merupakan faktor penting yang memengaruhi *user satisfaction* dan *intention to use* dalam model kesuksesan sistem informasi. Informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan serta efisiensi pengguna dalam memanfaatkan sistem.

Selain itu, Knight & Burn (2005) menyebut bahwa informasi yang disajikan secara jelas dan relevan meningkatkan nilai guna (*usefulness*) bagi pengguna, yang berimplikasi pada keputusan mereka untuk tetap menggunakan sistem. Dalam konteks *website* SiLayak, apabila pegawai mendapatkan informasi kepegawaian yang akurat, mutakhir, dan mudah diakses, maka mereka akan lebih cenderung memutuskan untuk menggunakan *website* tersebut secara berkelanjutan.

H_2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *website* SiLayak di BKPSDM Kota Palangka Raya.

Kualitas Pelayanan dan Informasi secara Simultan terhadap Keputusan Penggunaan

Secara simultan, kualitas pelayanan dan kualitas informasi merupakan dua komponen utama yang menentukan keberhasilan sistem *e-government*. Penelitian Petter, DeLone & McLean menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut bersama-sama memengaruhi kepuasan dan keputusan penggunaan sistem informasi. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan pengalaman pengguna secara teknis, sedangkan kualitas informasi yang baik akan memperkuat kepercayaan dan persepsi manfaat.

Dalam model DeLone & McLean (2003), interaksi antara kualitas layanan dan kualitas informasi menghasilkan efek sinergis terhadap niat dan keputusan penggunaan sistem. Dengan demikian, dalam konteks Silayak, gabungan antara pelayanan yang andal dan informasi yang berkualitas akan mendorong ASN untuk menggunakan *website* tersebut secara konsisten dan berkelanjutan.

H_3 : Kualitas pelayanan dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *website* SiLayak di BKPSDM Kota Palangka Raya.

METODE

Studi ini menggunakan metode kuantitatif dalam bentuk penelitian asosiatif, yang berkonsentrasi pada pengujian hubungan antar variabel lewat pengukuran numerik serta analisis statistik guna membuktikan hipotesis yang diajukan. Metode ini dipilih karena efektif dalam mengeksplorasi dampak dari kualitas layanan berbasis *e-GovQual* serta kualitas informasi terhadap keputusan penggunaan *website* Silayak secara objektif dan empiris.

Sumber data utama diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1-5 kepada responden, disertai dengan observasi terstruktur dan pra-survei untuk memahami situasi di lapangan. Metode ini memastikan bahwa data mengenai persepsi pengguna terkait variabel-variabel penelitian dikumpulkan secara tepat dan representatif. Populasi dalam studi ini meliputi 277 pengguna aktif dari *website* Silayak di BKPSDM Kota Palangka Raya. Sampel sebanyak 74 responden menggunakan rumus Slovin (dengan margin kesalahan 10%) serta purposive sampling berdasarkan kriteria yakni:

- a) ASN yang memiliki pengalaman kerja minimal 5 tahun
- b) Aktif menggunakan SiLayak dalam enam bulan terakhir.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif menggunakan bantuan perangkat lunak statistik SPSS. Analisis dilakukan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas informasi) terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan *website* Silayak). Adapun tahapan analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2021) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan terhadap 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian, namun tidak termasuk dalam 74 responden sampel utama. Dengan demikian, hasil uji coba tidak akan memengaruhi data penelitian utama, tetapi digunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan instrumen sebelum disebarkan kepada responden sebenarnya.

3. Uji Validitas

Validitas diuji dengan melihat nilai korelasi antara item pertanyaan dengan total skor. Jika $R_{xy} \geq r_{tabel}$, maka kesimpulannya item kuisiuner tersebut valid. Apabila $R_{xy} \leq r_{tabel}$, maka kesimpulannya item kuisiuner tersebut tidak valid (Ramadhani, 2021).

4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak dipengaruhi oleh hal-hal yang tidak sengaja, seperti kondisi emosional responden atau metode pengisian instruksi. Semua variabel memiliki skor r -hitung $>$ r -tabel maka pernyataan tersebut valid juga nilai

Cronbach alfa dari ketiga variabel tersebut di atas > 0.7, yang menunjukkan bahwa 3 variabel diatas *reliable* (Syafitri *et al.*, 2025).

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

7. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen atau tidak.

8. Uji F (Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas pelayanan (X_1) dan Kualitas informasi (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Keputusan penggunaan *website* silayak (Y).

9. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Nasta, 2021).

Nilai R^2 dapat diperoleh dengan rumus:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas-Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		74
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.73828006
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.048
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.463
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.451
	Upper Bound	.476

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 624387341.

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

Tabel 1. Menyajikan hasil uji normalitas-Kolmogorov-Smirnov yang nilai signifikansi dua arah (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05, hipotesis nol bahwa residual yang tidak distandarisasi mengikuti distribusi normal tidak dapat ditolak. Oleh karena itu, data untuk residual tak terstandarisasi dianggap berdistribusi normal, memenuhi asumsi penting untuk banyak analisis statistik seperti regresi.

Uji Linearitas

Tabel 2. Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	103.142	13	7.934	7.080	.000
		Linearity	77.336	1	77.336	69.013	.000
		Deviation from Linearity	25.807	12	2.151	1.919	.050
	Within Groups		67.236	60	1.121		
	Total		170.378	73			

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Kualitas Informasi	Between Groups	(Combined)	140.705	25	5.628	9.104	.000
		Linearity	116.856	1	116.856	189.025	.000
		Deviation from Linearity	23.848	24	.994	1.607	.080
	Within Groups		29.674	48	.618		
	Total		170.378	73			

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

Tabel 2. ini menyajikan hasil uji linearitas, menggunakan tabel ANOVA (Analisis Varians), untuk menentukan apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi) dan variabel dependen (Keputusan Penggunaan). *Sig. Deviation from linearity* kualitas pelayanan 0,050 > 0,05 dan *Sig. Deviation from linearity* kualitas informasi 0,080 > 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara setiap variabel independen (Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi) dan variabel dependen (Keputusan Penggunaan), dan tidak ditemukan penyimpangan signifikan dari linearitas. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi linearitas berlaku untuk hubungan ini, sehingga cocok untuk analisis menggunakan model linier.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.847	.945		-6.189	.000		
	Kualitas Pelayanan	.172	.035	.333	4.950	.000	.729	1.372
	Kualitas Informasi	.114	.012	.655	9.748	.000	.729	1.372

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

Tabel 3. menyajikan hasil uji multikolinearitas, yang sangat penting untuk menentukan apakah terdapat multikolinearitas di antara variabel independen, Kualitas pelayanan dan Kualitas informasi, dalam hubungannya dengan variabel dependen, Keputusan penggunaan. Hasil uji multikolinearitas, dengan nilai *Tolerance* 0,729 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,372 < 10 untuk kedua variabel independen, menegaskan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan. Ini berarti bahwa variabel independen tidak terlalu berkorelasi satu sama lain, sehingga memungkinkan interpretasi yang andal dari pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen dalam analisis regresi.

Uji Heterokedastisitas-Glejser Test

Tabel 4. Uji Heterokedastisitas-Glejser Test

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.870	.595		1.462
	Kualitas Pelayanan	-.023	.022	-.144	.302
	Kualitas Informasi	.003	.007	.063	.649

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

Tabel 4. menyajikan hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser, yang digunakan untuk menentukan apakah varians kesalahan dalam model regresi konstan di seluruh level variabel independen. Untuk memeriksa apakah ada hubungan yang signifikan antara residual absolut (variabel dependen) dan variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi), yang akan menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Hasil uji Glejser pada tabel menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas signifikan yang terdeteksi, karena nilai *sig.* masing-masing variabel bebas yaitu 0,302 dan 0,649 lebih besar dari 0,05. Untuk kualitas pelayanan dan kualitas informasi keduanya di atas ambang batas konvensional 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji t (Parsial)

Tabel 5. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-5.847	.945		6.189
	Kualitas Pelayanan	.172	.035	.333	4.950
	Kualitas Informasi	.114	.012	.655	9.748

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

Tabel 5. menyajikan hasil uji t parsial (Uji t (Parsial)), yang digunakan untuk menentukan signifikansi individual variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Kualitas pelayanan, koefisien tidak terstandarisasinya (B) adalah 0,172, menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan, keputusan penggunaan meningkat sebesar 0,172 unit, dengan asumsi kualitas informasi tetap konstan. Nilai Sig. 0,000 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan secara statistik terhadap keputusan penggunaan. Kualitas informasi, variabel independen kedua. Koefisien tak terstandarisasi (B) adalah 0,114, yang berarti bahwa untuk setiap peningkatan satu unit dalam kualitas informasi, keputusan penggunaan meningkat sebesar 0,114 unit, dengan mempertahankan kualitas layanan tetap konstan. Nilai Sig. sebesar 0,000 juga mengkonfirmasi efek positif yang signifikan secara statistik pada keputusan penggunaan. Hasil uji t parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi merupakan prediktor positif yang signifikan terhadap keputusan penggunaan, dengan kualitas informasi memiliki dampak yang relatif lebih kuat berdasarkan koefisien beta terstandarisasi.

Uji F (Serempak/Simultan)

Tabel 6. Uji F (Serempak/Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.589	2	65.295	116.512	.000 ^b
	Residual	39.789	71	.560		
	Total	170.378	73			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

Tabel 6. menyajikan hasil uji F (Uji F Serempak/Simultan) menggunakan tabel Analisis Varians dengan nilai F 116,512 dan nilai sig. 0,000, nilai signifikansi yang sangat rendah 0,000 yang terkait dengan statistik F 116,512 menunjukkan bahwa variabel independen kualitas informasi dan kualitas pelayanan bersama-sama secara signifikan memengaruhi keputusan penggunaan. Ini berarti model regresi, secara keseluruhan, sesuai dengan data dan dapat memprediksi variabel dependen dengan andal.

Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.766	.760	.74861

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah SPSS 26, tahun 2026

Tabel 7. menyajikan Koefisien Determinasi (R Kuadrat) atau Koefisien Determinasi, yang merupakan ukuran statistik yang menunjukkan seberapa baik model regresi menjelaskan variabilitas variabel dependen. Ini mengukur proporsi varians dalam variabel dependen yang dapat diprediksi dari variabel independen. R square menunjukkan proporsi varians dalam variabel dependen yang dapat diprediksi dari variabel independen. Nilai 0,766 berarti bahwa 76,6% variabilitas dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Variabilitas variabel dependen berarti seberapa besar data Y (variabel hasil) tersebar atau berubah-ubah dari rata-ratanya. Jika perubahan X dapat memprediksi perubahan Y dengan akurat, sehingga 76,6% penyebaran data Y disebabkan oleh X dalam model tersebut. Sisa 23,4% variabilitas Y disebabkan faktor lain.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan *Website* silayak

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *website* Silayak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh ASN, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan *website* tersebut untuk mendukung aktivitas kepegawaian. Kualitas layanan dalam konteks *e-government* mencakup berbagai aspek seperti kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem, keamanan, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang tersedia.

Hasil ini sejalan dengan konsep *e-GovQual* oleh Mentzas & Papadomichelaki (2009), yang menekankan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemudahan navigasi, keandalan sistem, dan rasa aman saat menggunakan layanan. *Website* Silayak yang dapat memberikan layanan yang stabil, mudah diakses, serta cepat responsif terhadap kebutuhan pengguna akan menciptakan pandangan yang positif, sehingga memotivasi ASN untuk terus memanfaatkan layanan tersebut. Hasil studi ini juga mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) penelitian oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk mengadopsi teknologi. Ketika ASN merasa bahwa *website* silayak adalah mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang tinggi dalam pengoperasiannya, maka hambatan psikologis terkait penggunaan teknologi akan berkurang, sehingga keputusan untuk menggunakan sistem semakin kuat. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi elemen kunci dalam meningkatkan tingkat adopsi *website* silayak di lingkungan BKPSDM Kota Palang Raya.

Pengaruh kualitas informasi terhadap keputusan penggunaan *website* silayak

Penelitian ini menunjukkan ada dampak yang positif dan signifikan dari kualitas informasi terhadap keputusan untuk menggunakan *website* silayak. Temuan ini menunjukkan bahwa informasi yang ada di *website* Silayak berperan sangat penting dalam mendorong Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk terus menggunakan sistem tersebut. Unsur-unsur dari kualitas informasi mencakup faktor-faktor seperti akurasi, relevansi, kelengkapan,

keterkinian, serta kejelasan dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan kepegawaian.

Temuan ini konsisten dengan model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas informasi adalah faktor penting yang memengaruhi niat dan penggunaan nyata dari sebuah sistem informasi. Informasi yang tepat dan mudah diakses akan membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem, sehingga mereka merasa percaya bahwa sistem tersebut dapat diandalkan dalam mendukung tugas-tugas serta pengambilan keputusan terkait kepegawaian. Pandangan Knight dan Burn (2005) menekankan bahwa informasi yang relevan dan terkini dapat meningkatkan kegunaan dari sebuah sistem informasi. Dalam konteks *website* Silayak, kehadiran informasi kepegawaian yang lengkap dan sesuai waktu membantu ASN dalam melaksanakan administrasi kepegawaian dengan lebih efisien. Situasi ini mendorong ASN untuk menjadikan *website* Silayak sebagai sumber utama dalam mengakses informasi kepegawaian, yang pada akhirnya berpengaruh langsung pada keputusan untuk memanfaatkan sistem tersebut.

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi secara simultan terhadap keputusan penggunaan *website* silayak

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan informasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *website* Silayak ketika dianalisis secara bersamaan. Temuan ini menunjukkan bahwa pilihan untuk menggunakan sistem *e-government* dipengaruhi oleh lebih dari satu faktor, yakni hasil dari interaksi antara kualitas layanan yang disediakan dan informasi yang ditawarkan oleh sistem tersebut. Hasil ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003) serta penelitian oleh Petter, *et al.*, (2008) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi secara kolektif berkontribusi terhadap kepuasan serta keputusan dalam menggunakan sistem informasi. Pelayanan yang berkualitas tinggi menjamin pengalaman pengguna yang lancar dan menyenangkan, sementara informasi yang berkualitas baik memperkuat persepsi manfaat serta kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Dalam konteks *website* Silayak, perpaduan antara pelayanan yang dapat diandalkan dan informasi yang berkualitas tinggi menciptakan pengalaman positif bagi ASN. Hal ini mendorong penggunaan *website* dengan konsistensi dan berkelanjutan sebagai bagian dari transformasi digital layanan kepegawaian di BKPSDM Kota Palangka Raya. Oleh karena itu, peningkatan simultan dalam kualitas pelayanan dan informasi menjadi strategi penting untuk mempertinggi tingkat adopsi dan keberhasilan implementasi *website* Silayak.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan dan kualitas informasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan *website* Silayak, di mana Kualitas Informasi memberikan dampak yang lebih kuat sebagai faktor penentu utama. Kedua variabel ini juga memberikan pengaruh signifikan secara

bersamaan (F-hitung 116,512, $p=0,000$), dengan kontribusi sebesar 76,6% terhadap perubahan keputusan penggunaan. Ini mengindikasikan adanya keterhubungan yang kuat antara keandalan layanan dan kualitas informasi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang menguntungkan bagi ASN di BKPSDM Kota Palangka Raya.

Temuan ini sejalan dengan konsep *e-GovQual* yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas pada tahun 2009 serta Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang diajukan oleh Davis pada tahun 1989 yang menekankan pentingnya kemudahan dalam navigasi dan perasaan kemudahan penggunaan dalam adopsi teknologi. Temuan penelitian ini juga memberikan dukungan terhadap model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 2003 serta pandangan Knight dan Burn (2005) yang menegaskan bahwa informasi yang tepat, relevan, dan tepat waktunya sangat penting dalam membangun kepercayaan serta niat untuk menggunakan sistem. Oleh karena itu, disarankan bagi lembaga untuk secara simultan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan informasi guna memperbesar kemungkinan adopsi dan keberhasilan jangka panjang dalam implementasi *website* Silayak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2012). E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 54(1), 1–20. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2012.tb00382.x>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ernungtyas, N. F., Boer, R. F., & Qadrifa, S. S. (2024). The government website as user's information source: A model of user satisfaction, information, and system quality. *Informasi*, 53(2), 197–214. <https://doi.org/10.21831/informasi.v53i2.60579>
- Indrawati, B. (2023). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52. <https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1.87>
- Knight, S. A., & Burn, J. (2005). Developing a framework for assessing information quality on the World Wide Web. *Informing Science*, 8, 159–172. <https://doi.org/10.28945/493>
- Maria, V., Rizky, S. D., & Akram, A. M. (2024). Mengamati Perkembangan Teknologi dan Bisnis Digital dalam Transisi Menuju Era Industri 5.0. *Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(3), 175–187. <https://doi.org/10.58192/wawasan.v2i3.2239>
- Mentzas, & Papadomichelaki. (2009). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6>

- Monica, F., & Japarianto, E. (2022). Analysis of the Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Enjoyment on Behavioral Intention in Digital Payment. *Journal of Marketing Management*, 16(1), 9–15. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.1.9>
- Nasta, N. Y. (2021). *Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Bumjin Elektronik Indonesia*. 1–94.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235. <https://doi.org/10.1080/07421222.2005.11045823>
- Panjaitan, E. I. E. br., Darma, J., Kholis, A., Siregar, T. R. S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 518–528. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i1.1238>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Ramadhani, U. Y. I. (2021). *Pengaruh Pemanfaatan Sumber Belajar Internet Dan Minat Terhadap Prestasi Ips Terpadu Di Smp Muhammadiyah 5 Ngawi*. http://etheses.iainponorogo.ac.id/15469/%0Ahttp://etheses.iainponorogo.ac.id/15469/1/211417007_UBUDIAH_YAUMIAH_TADRIS_IPS.pdf
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Ecological Economics*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ritonga, S., Siregar, S. A., & Ritonga, N. (2025). Economics and Digital Business Review Pengaruh Penerapan E-Government Dan Pelatihan Sumber Aek Goti Kecamatan Silangkitang Kabupaten Labuhanbatu. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1258–1269.
- Sawitri, D. (2025). Artificial Intelligence for a Digital Technology Smart Society in the Era of Society 5.0. *Journal of Artificial Intelligence and Software Engineering (J-AISE)*, 5(1), 135. <https://doi.org/10.30811/jaise.v5i1.6441>
- Sugiyono. (2021). *Buku Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif,Kualitatif,Kombinasi R&D Dan Penelitian Pendidikan*. In Penerbit Alfabeta Bandung.
- Syafitri, W., Rizki Prafitri, & Hari Dwi Utami. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Hewan. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 4(2), 171–189. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v4i2.3824>
- Yusuf, A., Nuraeni, R., & Nur'aeni, N. (2025). Dampak penggunaan Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan SDM. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 4808–4816. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.6480>