

## **Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah**

**Surya Darma Sebayang<sup>1\*</sup>, Idria Maita<sup>2</sup>, Fitriani Muttakin<sup>3</sup>, Angraini<sup>4</sup>**

Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>11950310054@students.uin-suska.ac.id, <sup>2</sup>idria@uin-suska.ac.id, <sup>3</sup>fitrianimuttakin@uin-suska.ac.id,

<sup>4</sup>angraini@uin-suska.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 11950310054@students.uin-suska.ac.id

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website pemerintah Kabupaten Asahan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan oleh website pemerintah dalam konteks E-Government di Indonesia. Metode Webqual 4.0 digunakan sebagai alat pengukuran kepuasan pengguna layanan website pemerintah Kabupaten Asahan. Metode ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna di berbagai sektor. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan kepada pemerintah Kabupaten Asahan untuk meningkatkan kualitas layanan website mereka. Penelitian sebelumnya menggunakan Metode Webqual 4.0 dan menunjukkan bahwa usability, information quality, service interaction, dan trust berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan website pemerintah. Namun, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk menguji kerangka kerja Metode Webqual 4.0 dalam konteks penggunaan layanan website pemerintah di Indonesia. Metodologi penelitian meliputi tahapan penentuan tujuan penelitian, identifikasi variabel penelitian, perumusan pertanyaan penelitian, pengembangan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui survei dengan menggunakan kuesioner online dan offline, analisis data menggunakan aplikasi SPSS, interpretasi hasil analisis data, dan penyusunan laporan penelitian. Data dikumpulkan dari 32 responden melalui kuesioner yang menilai website berdasarkan variabel yang ditentukan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah Kabupaten Asahan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan website mereka. Hal ini akan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan pemerintah secara online, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan; Lembaga Pemerintah; Webqual 4.0; Website

**Abstract**—This research aims to evaluate the service quality of the Asahan Regency Government website using the Webqual 4.0 method and identify factors influencing user satisfaction. The study is motivated by the need to enhance the standards of services provided by government websites in the context of E-Government in Indonesia. The Webqual 4.0 method is employed as a tool to measure user satisfaction with the Asahan Regency Government website. This method has proven to be effective in identifying factors that influence user satisfaction across various sectors. The research aims to provide valuable insights to the Asahan Regency Government in improving the quality of their website services. Previous studies utilizing the Webqual 4.0 method have shown that usability, information quality, service interaction, and trust significantly contribute to user satisfaction with government website services. However, further research is needed to apply and test the Webqual 4.0 framework in the context of government website usage in Indonesia. The research methodology encompasses defining research objectives, identifying research variables, formulating research questions, developing research instruments, collecting data through surveys using online and offline questionnaires, analyzing data using SPSS software, interpreting the results of data analysis, and preparing the research report. Data were collected from 32 respondents through questionnaires that assessed the website based on predetermined variables. By identifying the factors that influence user satisfaction, this research is expected to assist the Asahan Regency Government in taking appropriate measures to enhance the quality of their website services. This will create a better user experience, increase public participation in utilizing online government services, and ultimately improve the effectiveness and efficiency of governance.

**Keywords:** Government Agency; Service Quality; User Satisfaction; Webqual 4.0; Website

### **1. PENDAHULUAN**

*Website* atau situs web adalah sekumpulan halaman yang menampilkan informasi berupa teks, gambar, video atau gabungan dari keseluruhannya, baik bersifat statis atau dinamis yang saling terkait untuk membentuk suatu susunan sistem.[1]. Perancangan desain sistem *friendly* dibutuhkan agar mudah dipahami oleh penggunaannya.[2] *Website* pemerintah telah menjadi salah satu sarana utama bagi pemerintah dalam memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat [3] Tujuan utama dari website pemerintah adalah untuk memberikan akses yang mudah dan transparan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi dan layanan yang mereka butuhkan [4]. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa website mereka dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Pada saat ini, kepuasan pengguna telah menjadi fokus utama dalam penelitian mengenai layanan website pemerintah [5] Kepuasan pengguna merupakan indikator yang kuat dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh website pemerintah [6] Dengan meningkatnya kepuasan pengguna, diharapkan akan terjadi peningkatan dalam penerimaan dan penggunaan layanan website pemerintah, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi pemerintahan [7].

Kesadaran pemerintah terhadap manajemen dalam mengimplementasikan teknologi sangatlah penting. Sistem informasi yang digunakan oleh pemerintah diharuskan dapat ber-operasi se-efisien mungkin sebagai penunjang kemudahan bagi penggunaannya. Hal tersebut dapat tercapai dengan memberikan pemahaman terkait sistem yang akan digunakan kepada penggunaannya.[8] Masyarakat ataupun pelaku bisnis membutuhkan relasi yang baik dengan pemerintah untuk menjalankan tujuan diciptakannya *E-Government*. Salah satunya *website* sebagai sarana tercapainya *E-Government*

tersebut.[9] Pemerintah harus menyediakan sistem informasi yang memadai demi memudahkan masyarakat dalam menerima akses informasi ataupun layanan informasi.[10] Internet adalah hal yang sangat dibutuhkan di kehidupan sekarang, dengan internet siapa saja dapat mengakses informasi dengan mudah dimana saja dan kapan saja.[11] begitu juga hubungan internet dengan layanan pemerintah, layanan pemerintah yang menggunakan internet akan memaksimalkan layanan yang diberikan terutama bagi pelaku bisnis yang tidak memiliki waktu untuk mengurus perizinannya secara offline atau datang langsung ke kantor. Tentunya ini merupakan dampak positif yang dihasilkan dari pemanfaatan internet.

Kepuasan pengguna merupakan aspek yang berpengaruh pada efisiensi dan kualitas sistem.[12][13] Berdasarkan penelitian yang didapat, kepuasan pengguna adalah faktor yang mempengaruhi baik buruknya layanan yang diberikan. Di Indonesia kuantitas perkembangan *E-Government* sudah meningkat walaupun belum merata sepenuhnya, tetapi layanan yang diberikan banyak yang belum memenuhi standar yang baik menurut masyarakat.[14] Pemerintah Kabupaten Asahan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk menjawab tuntutan masyarakat dan kebutuhan layanan masyarakat. Sejak dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu belum pernah dilakukan penelitian terkait kualitas layanan *website* yang beralamat [eperizinan.dmpptsp.asahankab.go.id](http://eperizinan.dmpptsp.asahankab.go.id). Ini menjadikan alasan peneliti sebagai bahan evaluasi kepada pemerintah terhadap layanan yang diberikan. Memberikan dan menyediakan layanan yang efektif serta efisien kepada masyarakat ataupun pelaku usaha, merupakan tujuan dari penerapan *E-Government*. [15]

Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah penggunaan Metode Webqual 4.0 sebagai alat pengukuran kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah [3]. Metode ini telah terbukti efektif dan dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan pengguna di berbagai sektor. Dengan menggunakan metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan *website* mereka. Pekerjaan terkait yang sebanding telah dilakukan dalam bidang pengukuran kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah [16]).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan Metode Webqual 4.0 sebagai alat pengukuran untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna [4]. Sebagai contoh, [4] melakukan penelitian mengenai pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan e-government menggunakan Metode Webqual 4.0. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa usability, information quality, service interaction, dan trust berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, penelitian oleh [17] juga menggunakan Metode Webqual 4.0 untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan *website* pemerintah. Hasil penelitian mereka menemukan bahwa information quality dan trust memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan usability dan service interaction memiliki pengaruh yang lebih rendah. Selain itu, penelitian oleh [18] juga menggunakan Metode Webqual 4.0 untuk mengukur kepuasan pengguna layanan e-government di Nigeria. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa usability, information quality, service interaction, dan trust berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Studi-studi ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah. Namun, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menerapkan dan menguji kerangka kerja Metode Webqual 4.0 dalam konteks penggunaan layanan *website* pemerintah di Indonesia.

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan *website* mereka. Upaya ini akan membantu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan pemerintah secara online, dan akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan.

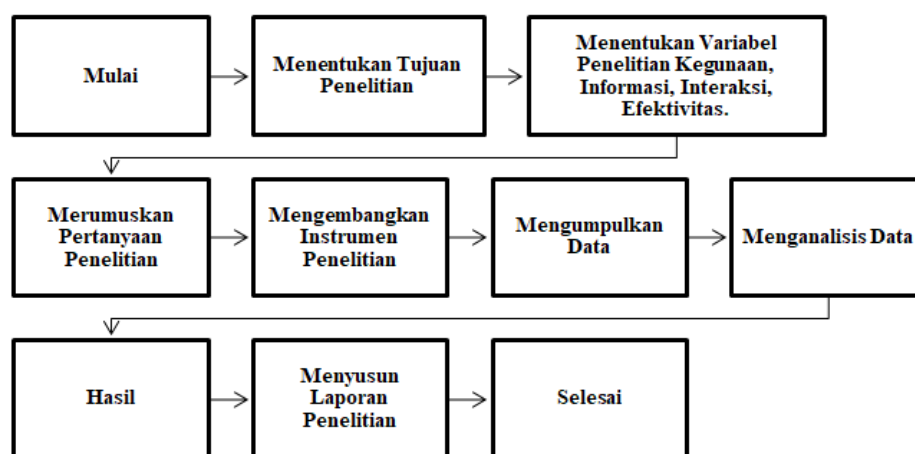
Pada penelitian-penelitian terdahulu, telah terungkap bahwa faktor-faktor seperti usability, information quality, service interaction, trust, dan procedural fairness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah. Misalnya, penelitian oleh [6] menemukan bahwa kualitas *website*, kepuasan elektronik (e-satisfaction), kepercayaan elektronik (e-trust), dan loyalitas elektronik (e-loyalty) memiliki hubungan yang signifikan dalam konteks pemerintahan lokal. Penelitian lain yang dilakukan oleh [19] menyoroti pentingnya keadilan prosedural dalam layanan pemerintah digital. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa keadilan prosedural berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan, dan kepatuhan dalam penggunaan layanan pemerintah elektronik. Selain itu, faktor kepercayaan juga telah menjadi fokus penelitian terkait penggunaan layanan *website* pemerintah. Misalnya, penelitian oleh [20] menunjukkan bahwa kepercayaan warga negara berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan pemerintah elektronik di Korea. Lebih lanjut, faktor risiko dan manfaat juga memiliki peran penting dalam adopsi layanan pemerintah mobile. Penelitian oleh [21] mengungkapkan bahwa persepsi risiko dan manfaat berkontribusi pada niat berlanjut penggunaan layanan pemerintah mobile. Selain itu, informasi berkualitas juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan adopsi layanan e-government. Penelitian oleh [16] menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh pada kepercayaan, persepsi risiko, dan adopsi layanan e-government di Arab Saudi.

Keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu tersebut memberikan landasan penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah. Namun, masih perlu adanya penelitian yang lebih mendalam dalam konteks penggunaan layanan *website* pemerintah di Indonesia dengan menggunakan Metode Webqual 4.0. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan layanan *website* pemerintah yang lebih berkualitas dan meningkatkan kepuasan pengguna.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahap pertama Menentukan Tujuan Penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Tahap kedua Menentukan Variabel Penelitian, berisikan Identifikasi variabel yang akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web. Variabel-variabel ini dapat mencakup aspek-aspek seperti kegunaan, informasi, interaksi, efektivitas. Tahap ketiga Merumuskan Pertanyaan Penelitian, membuat pertanyaan penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian dan variabel-variabel yang telah ditentukan Tahap ke-empat Mengembangkan Instrumen Penelitian, membuat instrumen penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian dan variabel-variabel yang akan dievaluasi. Instrumen ini berupa kuesioner online dan offline yang berisi pertanyaan terkait dengan variabel penelitian. Tahap Kelima Mengumpulkan Data, dilakukan pengumpulan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada sampel penelitian. Tahap ke-enam Menganalisis Data: melakukan analisis data menggunakan metode statistik yang sesuai yaitu menggunakan *tools* berupa aplikasi SPSS. Tahap ketujuh Hasil, Interpretasikan hasil analisis data dengan membandingkan dengan tujuan penelitian dan literatur terkait. Tahap kedelapan Menyusun Laporan Penelitian, menulis laporan penelitian yang mencakup semua tahapan penelitian, termasuk tujuan, metode, temuan, dan kesimpulan. Tahapan-tahapan penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 2.2 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang bisa diartikan sebagai benar atau salahnya suatu anggapan. Hipotesis merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan penelitian, hipotesis membutuhkan data yang akan diuji untuk mendapatkan hasil apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau tidak.[22] Untuk melengkapi penelitian ini, peneliti memiliki hipotesis dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna yaitu :

H0 = Pengguna merasa bahwa website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu belum bagus dan masih membutuhkan peningkatan.

H1 = Pengguna merasa bahwa website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Sudah bagus.[23]

### 2.3 Pengumpulan Data

Sebagai penyempurnaan penelitian ini data dikumpulkan sebagai bahan pemecah masalah dan penentu bahwa penelitian ini akurat dan dapat dipercaya. Teknik survei digunakan pada penelitian ini, ditujukan pertanyaan (kuesioner) kepada pengguna *website*. Sampel yang digunakan sebanyak 32 responden yang diambil secara online melalui google form dan penyebaran secara offline (diberikan secara langsung kepada pengguna layanan). Skala yang dipakai pada penelitian sebanyak 4 skala likert. Responden akan menilai *website* berdasarkan variabel yang ditentukan mulai dari skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (cukup setuju), dan 4 (sangat setuju).

### 2.4 Instrumen Pengujian

Webqual 4.0 memiliki instrumen penelitian sebagai berikut:

- a. Variabel Kegunaan (Usability) memiliki 7 indikator diantaranya:
  1. Mudah mengoperasikan *website*
  2. Interaksi dengan *website* jelas dan mudah dipahami
  3. Mudah untuk ditelusuri
  4. Mudah untuk digunakan
  5. Memiliki tampilan menarik

6. Mudah menemukan informasi yang dicari
7. Penyajian informasi pada *website* memenuhi kebutuhan pengguna
- b. Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) memiliki 6 indikator diantaranya:
  1. Memberikan informasi yang akurat
  2. Memberikan informasi yang dapat dipercaya
  3. Memberikan informasi terbaru
  4. Memberikan informasi yang relevan
  5. Menyajikan informasi yang mudah dipahami
  6. Memberikan informasi yang lengkap dan terperinci
- c. Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) memiliki 4 indikator diantaranya:
  1. Secara keseluruhan *Website* tidak mengalami eror
  2. Memberikan ruang untuk berkomunikasi
  3. Memiliki reputasi yang baik\
  4. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi
- d. Variabel Efektivitas atau Kepuasan Pengguna memiliki 4 indikator diantaranya:
  1. Mudah berinteraksi pada *Website*
  2. Tidak menunggu lama ketika masuk ke *website*
  3. Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna
  4. *Website* dapat diakses dengan baik menggunakan smartphone, tab, dll.

## 2.5 Metode Analisis Data

Menggunakan kuesioner tentu mengharuskan responden menjawab pertanyaan dengan jujur demi mencapai penelitian yang sah. Untuk mempermudah pengujian tersebut, peneliti menggunakan SPSS sebagai *tools* atau alat bantu untuk menguji nilai validitas dan reliabilitas jawaban yang diberikan responden.[24]

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapatkan bahwa jumlah responden yang mengisi pada google *form* dan kertas kuesioner berjumlah 32 responden yang masing-masing responden berjumlah 12 dan 20 responden.

### 3.1 Uji Validitas

Melakukan uji validitas dengan teknik korelasi, dimana nilai dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Penelitian ini mengambil signifikansi 5% dengan 32 total sampel. Maka didapat  $r$ -tabel adalah 0,349.[25] Berikut adalah tabel korelasi nilai uji validitas:

**Tabel 1.** Tabel Rekap Nilai Validitas

Item	Rhitung	Rtabel	Hasil
USA1	0,734	>0,349	Valid
USA2	0,714	>0,349	
USA3	0,815	>0,349	
USA4	0,87	>0,349	
USA5	0,771	>0,349	
USA6	0,771	>0,349	
USA7	0,811	>0,349	
INF8	0,763	>0,349	Valid
INF9	0,753	>0,349	
INF10	0,742	>0,349	
INF11	0,823	>0,349	
INF12	0,786	>0,349	
INF13	0,728	>0,349	Valid
INT14	0,724	>0,349	
INT15	0,746	>0,349	
INT16	0,791	>0,349	
INT17	0,791	>0,349	Valid
EFK18	0,839	>0,349	
EFK19	0,75	>0,349	
EFK20	0,73	>0,349	
EFK21	0,717	>0,349	

Uji Validitas dikatakan valid ketika nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Berdasarkan tabel diatas hasil korelasi masing-masing variabel memiliki nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel seperti penjelasan berikut:

- Pada masing-masing dimensi Kegunaan (*Usability*) mendapatkan nilai (USA1) 0,734 > 0,349, (USA2) 0,714 > 0,349, (USA3) 0,815 > 0,349, (USA4) 0,87 > 0,349, (USA5) 0,771 > 0,349, (USA6) 0,771 > 0,349, (USA7) 0,811 > 0,349. Ini membuktikan bahwa variabel Kegunaan (*Usability*) dapat dikatakan valid
- Nilai masing-masing dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) (INF8) 0,763 > 0,349, (INF9) 0,753 > 0,349, (INF10) 0,742 > 0,349, (INF11) 0,823 > 0,349, (INF12) 0,786 > 0,349, (INF13) 0,728 > 0,349. Dengan ini setiap pertanyaan pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dinyatakan valid.
- Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) memiliki nilai masing-masing (INT14) 0,724 > 0,349, (INT15) 0,746 > 0,349, (INT16) 0,791 > 0,349, (INT17) 0,791 > 0,349. Pada variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) juga memiliki nilai r-hitung > rtabel yang berarti semua pertanyaan pada dimensi ini dinyatakan valid
- Variabel terakhir yaitu Efektivitas (*Effectiveness*) juga memiliki nilai yang valid seperti berikut (EFK) 0,839 > 0,349, (EFK) 0,75 > 0,349, (EFK) 0,73 > 0,349, (EFK) 0,717 > 0,34.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Nilai koefisien alpha ( $\alpha$ ) dijadikan sebagai acuan bahwa pertanyaan dikatakan valid apabila nilai Cronbach's Alpha besar atau sama dengan 0,7 ( $\alpha \geq 0,7$ ).[26]

**Tabel 2.** Tabel Rekap Nilai Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N
Kegunaan	0,888	7
Kualitas Informasi	0,855	6
Kualitas Interaksi	0,76	4
Efektivitas	0,753	4

Berdasarkan Tabel 2. Masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,7, sesuai dengan ketentuan uji reliabilitas nilai tersebut dapat dikatakan valid. Seperti Variabel "Kegunaan" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,888, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Kegunaan" konsisten dan dapat diandalkan. Terdapat 7 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini. Variabel "Kualitas Informasi" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,855, yang juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Kualitas Informasi" konsisten dan dapat diandalkan. Terdapat 6 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini. Variabel "Kualitas Interaksi" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,76, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang sedang. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Kualitas Interaksi" memiliki tingkat konsistensi yang cukup tinggi, tetapi tidak sekuat pada variabel sebelumnya. Terdapat 4 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini. Variabel "Efektivitas" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,753, yang juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang sedang. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Efektivitas" memiliki tingkat konsistensi yang cukup tinggi, tetapi lebih rendah dibandingkan dengan variabel "Kegunaan" dan "Kualitas Informasi". Terdapat 4 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini.

Dalam keseluruhan, tabel ini memberikan informasi tentang reliabilitas internal dari masing-masing variabel yang diukur, serta jumlah indikator (N) yang digunakan dalam pengukuran tersebut. Nilai Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki tingkat konsistensi dan keandalan yang baik.

### 3.3 Hasil Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skal a likert 1-4 dimulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, Cukup Setuju (CS) bernilai 3, dan Sangat Setuju (SS) bernilai 4. Pemberian nilai ini diberikan sebagai pertimbangan pengguna untuk menilai baik buruknya layanan *website* yang diberikan.

#### 3.3.1 Variabel Kegunaan (Usability)

Terdapat 7 pertanyaan pada variabel kegunaan yang diisi berdasarkan pengalaman responden. Berikut rekap data yang dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kegunaan

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Mudah untuk mengoperasikan <i>website</i>	0	1	19	12
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	0	1	17	14
3	<i>Website</i> mudah untuk ditelusuri	0	1	19	12
4	<i>Website</i> mudah untuk digunakan	0	1	18	13
5	<i>Website</i> memiliki tampilan menarik	0	0	22	10
6	Mudah menemukan informasi yang dicari	0	1	17	14
7	Penyajian informasi pada <i>website</i> memenuhi kebutuhan pengguna	0	1	18	13
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>130</b>	<b>88</b>

<b>Persentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,68%</b>	<b>58,04%</b>	<b>39,29%</b>
-------------------	--------------	--------------	---------------	---------------

Berdasarkan tabel, indikator pada no 1 sebanyak 1 responden memberikan penilaian 2, dan 19 serta 12 responden masing-masing memberikan nilai 3 dan 4. Ini menunjukkan bahwa pengguna setuju bahwa website mudah untuk dioperasikan. Indikator 2 mayoritas responden memberikan nilai 3 dan 4 hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa interaksi dengan website jelas dan mudah dipahami. Indikator 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa website mudah untuk ditelusuri, yang ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 3 dan 4. Begitu juga dengan indikator 4, responden juga setuju bahwa *website* mudah untuk digunakan ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 3 dan 4. Indikator pada no 5 mendapatkan total 32 suara pada penilaian 3 dan 4, ini menunjukkan seluruh responden setuju bahwa website memiliki tampilan menarik. Indikator 6 memiliki 31 responden yang menjawab pada nilai 3 dan 4, hal ini menandakan mayoritas responden setuju bahwa mudah untuk menemukan informasi yang dicari pada *website*. Indikator terakhir juga memiliki mayoritas responden yang menjawab pada nilai 3 dan 4, Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju penyajian informasi pada website memenuhi kebutuhan pengguna.

Melihat persentase pada Tabel 3. Menerangkan responden memberikan nilai tertinggi pada skor 3 dan 4 yang masing masing memiliki persentase 58,04% dan 39,29% dengan total sebesar 97,33%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyetujui *website* memiliki nilai kegunaan sangat baik.

### 3.3.2 Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel ini memiliki 6 instrumen pertanyaan. Rangkuman jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4. Berikut ini:

**Tabel 4.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Informasi

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat	0	1	21	10
2	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya	0	0	16	16
3	<i>Website</i> memberikan informasi terbaru	0	0	21	11
4	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan	0	0	19	13
5	<i>Website</i> menyajikan informasi yang mudah dipahami	0	1	22	9
6	<i>Website</i> memberikan informasi yang lengkap dan terperinci	0	2	19	11
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>118</b>	<b>70</b>
	<b>Persentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,08%</b>	<b>61,46%</b>	<b>36,46%</b>

Pada indikator pertama Terdapat 32 responden yang memberikan penilaian terhadap pertanyaan ini. Dari 32 responden, 21 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 10 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan 1 responden yang memberikan nilai 2 (Tidak Setuju). Ini membuktikan bahwa mayoritas responden menyetujui Website memberikan informasi yang akurat. Pada indikator kedua 16 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 16 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan tidak ada responden yang memberikan nilai 1 dan 2 (Tidak Setuju). Dengan hasil ini membuktikan keseluruhan responden menyetujui *website* memberikan informasi yang dapat dipercaya. Indikator ketiga Terdapat 21 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 11 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan tidak ada responden yang memberikan nilai 1 dan 2 (Tidak Setuju). Ini membuktikan *Website* memberikan informasi terbaru. Indikator ke-empat terdapat 19 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 13 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan tidak ada responden yang memberikan nilai 1 dan 2 (Tidak Setuju). hal menandakan keseluruhan responden setuju *Website* memberikan informasi yang relevan. Indikator kelima terdapat 22 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 9 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan 1 responden yang memberikan nilai 2 (Tidak Setuju). Hal ini juga membuktikan bahwa *Website* menyajikan informasi yang mudah dipahami. Indikator terakhir pada variabel kualitas informasi terdapat 19 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 11 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan 2 responden yang memberikan nilai 2 (Tidak Setuju). Dengan ini mayoritas responden setuju *Website* memberikan informasi yang lengkap dan terperinci.

Secara keseluruhan Tabel 4. Menampilkan jumlah persentase variabel Kualitas Informasi memiliki nilai yang berpengaruh pada skor 3 dan 4 yang masing-masing besarnya 61,46% dan 36,46%. Didapatkan gabungan kedua persentase tersebut yang bernilai 97,92%, menandakan bahwa pengguna menyetujui *website* memiliki kualitas Informasi yang bagus.

### 3.3.3 Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Variabel ini memiliki 4 instrumen pertanyaan. Rangkuman jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4. Berikut ini:

**Tabel 5.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Interaksi

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Secara keseluruhan <i>Website</i> tidak mengalami eror	0	4	24	4
2	<i>Website</i> memberikan ruang untuk berkomunikasi	0	0	21	11

3	Website memiliki reputasi yang baik	0	0	18	14
4	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi	0	0	21	11
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	<b>84</b>	<b>40</b>
<b>Persentase</b>		<b>0,00%</b>	<b>3,13%</b>	<b>65,63%</b>	<b>31,25%</b>

Tabel Tabel 5. menggambarkan hasil penilaian terhadap variabel kualitas interaksi sebuah website berdasarkan empat pertanyaan yang diajukan kepada responden. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala 1 hingga 4, dengan angka 1 menyatakan "Sangat Tidak Setuju", angka 2 menyatakan "Tidak Setuju", angka 3 menyatakan "Cukup Setuju", dan angka 4 menyatakan "Sangat Setuju". Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan adalah:

- Secara keseluruhan, Website tidak mengalami eror.
- Website memberikan ruang untuk berkomunikasi.
- Website memiliki reputasi yang baik.
- Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi.

Total penilaian untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

- Total Penilaian 1: 0
- Total Penilaian 2: 4
- Total Penilaian 3: 84
- Total Penilaian 4: 40

Selanjutnya, persentase penilaian dapat dihitung dengan membagi total penilaian tertentu dengan total keseluruhan penilaian, kemudian dikalikan dengan 100%. Persentase penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

- Persentase Penilaian 1: 0,00%
- Persentase Penilaian 2: 3,13%
- Persentase Penilaian 3: 65,63%
- Persentase Penilaian 4: 31,25%

Dari hasil persentase tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "3" (Cukup Setuju) dan penilaian "4" (Sangat Setuju). Nilai ini membuktikan bahwa pengguna sepakat Kualitas Interaksi yang diberikan pada *website* sangat baik.

### 3.3.4 Variabel Efektivitas (*Effectiveness*)

Variabel ini memiliki 4 instrumen pertanyaan. Rangkuman jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4. Berikut ini:

**Tabel 6.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Efektivitas

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Anda mudah berinteraksi pada <i>Website</i>	0	1	22	9
2	Anda tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>website</i>	0	0	18	14
3	Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna	0	1	13	18
4	<i>Website</i> dapat diakses dengan baik menggunakan <i>smartphone</i> , <i>tab</i> , dll	0	0	15	17
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>68</b>	<b>58</b>
<b>Persentase</b>		<b>0,00%</b>	<b>1,56%</b>	<b>53,13%</b>	<b>45,31%</b>

Tabel Tabel 4. menggambarkan hasil penilaian terhadap variabel efektivitas sebuah website berdasarkan empat pertanyaan yang diajukan kepada responden. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala 1 hingga 4, dengan angka 1 menyatakan "Sangat Tidak Setuju", angka 2 menyatakan "Tidak Setuju", angka 3 menyatakan "Cukup Setuju", dan angka 4 menyatakan "Sangat Setuju". Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan adalah:

- Anda mudah berinteraksi pada *Website*.
- Anda tidak menunggu lama ketika masuk ke *website*.
- Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna.
- Website* dapat diakses dengan baik menggunakan *smartphone*, *tab*, dll.

Total penilaian untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

- Total Penilaian 1: 0
- Total Penilaian 2: 2
- Total Penilaian 3: 68
- Total Penilaian 4: 58

Selanjutnya, persentase penilaian dapat dihitung dengan membagi total penilaian tertentu dengan total keseluruhan penilaian, kemudian dikalikan dengan 100%. Persentase penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

- Persentase Penilaian 1: 0,00%
- Persentase Penilaian 2: 1,56%
- Persentase Penilaian 3: 53,13%
- Persentase Penilaian 4: 45,31%

Dari hasil persentase tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "3" (Cukup Setuju) dan penilaian "4" (Sangat Setuju). Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna meyakini ke-efektifan dapat diraih pada website.

### **3.4 Diskusi**

Berdasarkan hasil penelitian, variabel-variabel yang diukur menggunakan metode Webqual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, Interaction Quality, dan Effectiveness, semua memiliki nilai di atas 95%, yaitu 97,33% untuk Usability, 97,92% untuk Information Quality, 96,88% untuk Interaction Quality, dan 98,44% untuk Effectiveness. Hasil yang baik ini menyimpulkan bahwa pengguna puas dengan layanan berbasis website yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Dalam konteks penelitian sejenis, terdapat penelitian sebelumnya yang menggunakan metode Webqual untuk mengukur kualitas website dalam berbagai domain, termasuk layanan pemerintah. Salah satu contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti asal Malaysia yang menggunakan metode Webqual untuk mengukur kualitas website belanja makanan organik. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode Webqual dapat digunakan secara luas dan memiliki validitas dalam mengukur kualitas layanan website.

Dalam hal perbandingan dengan penelitian sejenis, hasil penelitian yang menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas layanan website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu juga menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai variabel yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan website tersebut memberikan kepuasan pengguna dan memiliki kualitas yang baik.

Namun, dalam melakukan perbandingan dengan penelitian sejenis, perlu mempertimbangkan konteks dan karakteristik masing-masing penelitian. Variabel yang diukur dan responden yang terlibat dalam penelitian dapat berbeda, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat langsung dibandingkan secara langsung. Selain itu, faktor-faktor lain seperti perbedaan dalam desain website, teknologi yang digunakan, dan kebijakan pemerintah juga dapat memengaruhi hasil penelitian.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami kualitas layanan website pemerintah dan kepuasan pengguna. Dengan menggunakan metode Webqual 4.0, penelitian ini memberikan informasi yang berharga bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk terus meningkatkan kualitas layanan website mereka guna memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

## **4. KESIMPULAN**

Kualitas layanan berbasis website yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dinilai baik oleh pengguna. Hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0 menunjukkan bahwa variabel kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan efektivitas semua mendapatkan nilai di atas 95%. Kepuasan pengguna terhadap layanan website tersebut juga dapat disimpulkan sebagai tinggi. Hal ini dapat dikonfirmasi dengan hasil penilaian positif dari responden dalam kuesioner yang diberikan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengevaluasi kualitas layanan website pemerintah dan menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu telah melakukan upaya yang baik dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan: Sampel yang digunakan dalam penelitian ini relatif kecil dengan hanya 32 responden. Jumlah sampel yang lebih besar dapat memberikan gambaran yang lebih representatif tentang kepuasan pengguna terhadap layanan website pemerintah, Penelitian ini hanya berfokus pada satu lembaga pemerintah, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Hasil penelitian ini tidak dapat secara langsung diterapkan pada lembaga pemerintah lainnya, Penggunaan metode Webqual 4.0 sebagai alat ukur kualitas layanan website dapat menjadi subjektif, tergantung pada persepsi dan pengalaman masing-masing responden. Terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yang tidak diungkap dalam penelitian ini, Penelitian ini hanya fokus pada aspek kualitas layanan website. Aspek lain seperti keamanan data, privasi pengguna, dan ketersediaan website dalam kondisi teknis yang baik belum diteliti dalam penelitian ini.

## **REFERENCES**

- [1] R. Hidayat, *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta: Media Komputindo, 2010.
- [2] M. Malinova and J. Mendling, "Cognitive Diagram Understanding and Task Performance in Systems Analysis and Design," *MIS Q.*, vol. 45, no. 4, pp. 2101–2158, Dec. 2021, doi: 10.25300/MISQ/2021/15262.
- [3] E. T. Loiacono, R. T. Watson, and D. L. Goodhue, "WebQual™: A Web site quality instrument," *Manag. Inf. Syst. Q.*, vol. 31, no. 3, pp. 432–458, 2007.
- [4] S. Akter and P. Ray, "m-government in developing countries: A usability-centric performance measurement model," *Int. J. Electron. Gov. Res.*, vol. 6, no. 3, pp. 21–43, 2010.
- [5] K. Hsiao and Y. Chu, "A study on user satisfaction in government website: Applying importance-performance analysis to the National Immigration Agency website.," *Gov. Inf. Quarterly*, vol. 31, no. 2, pp. 242–252, 2014.
- [6] H. Lim and F. Bannister, "Examining the relationships among website quality, e-satisfaction, e-trust, and e-loyalty in local government.," *Public Perform. Manag. Rev.*, vol. 42, no. 3, pp. 601–627, 2019.
- [7] Y. H. Chen, Y. Li, Y. C., and S. P. Wu, "The effect of online trust on customers' intention to use e-Government websites.," *Int.*



- J. Inf. Manage., vol. 51, 2020.
- [8] J. Lauterbach, B. Mueller, F. Kahrau, and A. Maedche, "Achieving effective use when digitalizing work: The role of representational complexity," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 44, no. 3, pp. 1023–1048, Jul. 2020, doi: 10.25300/MISQ/2020/14583.
- [9] Q. E. Muftikhali and T. D. Susanto, "KUMPULAN MODEL MATURITY E-GOVERNMENT : SEBUAH ULASAN," vol. 4, no. 4, pp. 311–317, 2017, doi: 10.25126/jtiik.201744367.
- [10] M. M. Webqual, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI QUALITY MEASUREMENT OF JAGALEMPENI VILLAGE GOVERNMENT WEBSITE USING WEBQUAL 4 . 0 METHODE," vol. 5, no. 2, pp. 139–146, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852666.
- [11] S. Hertling, D. Hertling, and E. Schleußner, "Informatics in Medicine Unlocked E-health – The importance of the internet as an informative digital health application for gynecological patients in times of SARs-CoV2 : A national cross-sectional survey," vol. 30, no. December 2021, 2022.
- [12] S. Anderjovi, M. L. Hamzah, I. Maita, and T. Khairil Ahsyar, "User Satisfaction Analysis of E-Learning Using End User Computing Satisfaction in Covid 19," 2022.
- [13] Angraini and N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 67–72, 2018.
- [14] K. D. A. Sari and W. A. Winarno, "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT SYSTEMDALAM UPAYA PENINGKATAN CLEAN AND GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA," vol. XI, no. 1, pp. 1–19, 2012.
- [15] V. Madzova, K. Sajnoski, and L. Davcev, "E-Government as an Efficient Tool towards Good Governance ( Trends and Comparative Analysis throughout Worldwide Regions and within West Balkan Countries )," *Balk. Soc. Sci. Rev.*, vol. 1, no. june, pp. 157–174, 2013.
- [16] M. A. Hossain, Y. K. Dwivedi, and N. P. Rana, "Examining the impact of information quality on trust, risk perception, and citizens' adoption of e-government services in Saudi Arabia.," *Inf. Syst. Front.*, vol. 23, no. 1001–1024, 2021.
- [17] H. Chen, Y. Xu, and A. B. Whinston, "Moderating effects of trust on e-government adoption. *Journal of Global Information Management*," *J. Glob. Inf. Manag.*, vol. 20, no. 2, pp. 58–77., 2012.
- [18] A. H. Hussain, E. O. C. Mkpojiogu, and A. M. Al-Sabbagh, "An evaluation model for e-government services using webqual 4.0.," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 65, pp. 781–790., 2015.
- [19] J. Tan, T. R. Tyler, and A. Manica, "Does procedural fairness matter in digital government? Examining the effects of procedural fairness on trust, satisfaction, and compliance in e-government services.," *Gov. Inf. Q.*, vol. 38, no. 2, p. 101518, 2021.
- [20] J. Park and Y. Kim, "Understanding the effects of citizen trust on e-government adoption in Korea: A modified integrated model.," *Gov. Inf. Q.*, vol. 38, no. 1, p. 101530., 2021.
- [21] L. Y. Leong, T. S. Hew, K. B. Tan, G. W. H., Ooi, and B. Lin, "Predicting citizens' continuance intention to use mobile government services: A risk-benefit perspective," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 4, p. 101412., 2019.
- [22] J. Supranto, *Statistik: Teori dan Aplikasi (1st ed.)*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- [23] Y. W, E. S. Susanto, Y. Yuliadi, M. T. A. Zaen, and N. Oper, "Analisis User Experience Pada Website Universitas Teknologi Sumbawa Menggunakan Metode Webqual," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 345–351, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i1.1719.
- [24] P. Ramdoni, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS MENGGUNAKAN SPSS," Jurusan Statistika UII, 2021. <https://medium.com/statistics-iii/uji-validitas-dan-reliabilitas-menggunakan-spss-144640e4f9d3>
- [25] D. Budiastuti and A. Bandur, *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN Dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018.
- [26] F. Yusup, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.