JURNAL ILMIAH SISTEM INFORMASI (JUSI)
VOL 4, No. 3, November 2025, pp. 458 - 474
p-ISSN : 2803-1507 (media cetak) | e-ISSN : 2803-1531 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI/issue/view/151

Analysis of the Website Quality of Diskominfotik Bengkalis Using the Webqual 4.0 Method

Rahmad Hafif Nst*[1], Depandi Enda[2]
[1,2] Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak, Politeknik Negeri Bengkalis
Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, 28711, Bengkalis, Riau, Indonesia
e-mail: rahmadhafif19@gmail.com; depandienda@polbeng.ac.id

ARTICLE INFO

Article History:

Available Online:
August 23, 2025

ABSTRACT

The Bengkalis Diskominfotik website is an important means of conveying information to the public, so its quality needs to be evaluated to ensure the effectiveness of communication and user satisfaction. This study aims to analyze the quality of the Bengkalis Diskominfotik website using the WebQual 4.0 method, which includes three main dimensions: usability quality, information quality, and service quality. This method was chosen because it can provide a comprehensive picture of the user experience on the website. Data were collected through a survey involving active users of the website. The number of respondents in this study was 100 people. The results of the analysis showed that the three variables of the WebQual 4.0 method, usability quality, information quality, and service interaction quality, significantly influenced user satisfaction. The results of the respondents' answer themselves showed that the quality of usability and information quality received relatively good ratings, while the dimension of service interaction quality showed low results, although still in the very good category. Based on these findings, it is recommended that the Bengkalis Diskominfotik focus on improving service interaction quality. Thus, it is hoped that the website can provide a better experience for users and increase its effectiveness as a public communication channel.

Keywords: *Quality Analysis, User Satisfaction, Website Quality, Webqual 4.0.*

Abstrak

Website Diskominfotik Bengkalis merupakan sarana penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, sehingga kualitasnya perlu dievaluasi untuk memastikan efektivitas komunikasi dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Diskominfotik Bengkalis dengan menggunakan metode webqual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama: kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Metode ini dipilih karena dapat memberikan gambaran komprehensif tentang pengalaman pengguna terhadap website. Data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan pengguna aktif website tersebut. Jumlah responden dari penelitian ini terdiri dari 100 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel dari metode webqual 4.0 yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara signifikan. Hasil dari jawaban responden sendiri menunjukkan kualitas kegunaan (*usability quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) mendapatkan penilaian yang relatif baik, sementara dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) menunjukkan hasil yang

DOI: https://doi.org/10.51903/x2hs4q46

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

rendah walaupun masih dalam kategori sangat baik. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Diskominfotik Bengkalis fokus pada perbaikan interaksi layanan. Dengan demikian, diharapkan website tersebut dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna dan meningkatkan efektivitasnya sebagai saluran komunikasi publik.

Kata Kunci: Analisis Kualitas, Kepuasan Pengguna, Kualitas Website, Webqual 4.0.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pemerintahan telah meningkatkan kebutuhan akan layanan publik berbasis teknologi informasi, termasuk website resmi instansi. Website Diskominfotik Kabupaten Bengkalis memegang peran penting dalam menyampaikan informasi dan mendukung transparansi pemerintahan kepada masyarakat. Akan tetapi, keberadaan website saja tidak cukup; kualitas penggunaan mulai dari navigasi hingga interaksi layanan harus dikembangkan agar akses digital ini menghasilkan kepuasan yang optimal [1]. Oleh karena itu, evaluasi kualitas website menjadi hal yang krusial untuk memastikan bahwa tujuan komunikasi dan pelayanan publik dapat tercapai secara efektif.

Kualitas sebuah website publik dapat diukur melalui tiga dimensi utama: *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* [2]. Studi pada website Dinas Sosial Kota Bekasi yang menggunakan webqual 4.0 menggambarkan bahwa ketiga dimensi tersebut memang secara signifikan memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital [3]. Oleh karena itu, pengukuran kualitas tidak hanya soal desain teknis, tetapi juga pengalaman akhir pengguna. Metode webqual 4.0 telah digunakan secara luas sebagai instrumen evaluasi kualitas website berbasis perspektif pengguna [4]. Pada sistem layanan Simlala, metode ini berhasil mengidentifikasi kelemahan layanan digital dari sisi pengguna, khususnya dalam aspek pelayanan interaktif yang mendukung kepuasan pengguna [5]. Hal serupa juga diterapkan pada platform pendidikan seperti *MyBest E-learning*, yang menunjukkan bahwa meskipun sistem teknis berfungsi, kualitas layanan tetap ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap konten dan interaktivitas yang tersedia [6].

Sejalan dengan penelitian, evaluasi struktur dan kualitas antarmuka website DPRD Kabupaten Lombok Tengah pada 2023 menggunakan metode webqual 4.0 menghasilkan bahwa dimensi *information quality* dan *service interaction quality* memiliki korelasi sangat kuat terhadap persepsi kualitas keseluruhan (koefisien masing-masing 0,896 dan 1,077, kontribusi total model mencapai 99,8 %) [7]. Berdasarkan berbagai temuan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website Diskominfotik Bengkalis dengan menggunakan metode webqual 4.0, memfokuskan pada ketiga dimensi utama tersebut. Diharapkan hasil evaluasi mampu memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan website yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Analisis*

Analisis berasal dari bahasa Yunani kuno, yaitu "*analusis*" yang terdiri dari dua kata yaitu "*ana*" dan "*luen*". "*ana*" memiliki arti kembali dan "*luen*" yang berarti melepas. Jadi jika disatukan pengertian analisis adalah sebuah usaha dalam mengamati secara detail pada suatu objek dengan cara menguraikan atau menyusun komponen-komponen dari objek yang diteliti untuk dikaji lebih lanjut. Dalam defenisi lain, pengertian analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu [8]. Analisis merupakan aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokan kembali berdasarkan kriteria-kriteria tertentu untuk kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya [9]. Dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu objek untuk mengetahui lebih detail mengenai objek-objek tersebut. Penyelidikan dilakukan dengan membagi objek ke dalam bagian-bagian tertentu yang saling berkaitan.

2.2. *Kualitas Website*

Kualitas website mencerminkan kemampuan sebuah situs untuk memberikan pengalaman bermakna kepada pengguna melalui konten informatif, sistem yang andal, antarmuka yang mudah digunakan, serta fitur keamanan dan interaktivitas. Studi pada situs perguruan tinggi menyoroti bahwa tiga aspek utama *information quality*, *usability quality* quality, dan *service interaction quality* secara signifikan membentuk

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

kepuasan pengguna terhadap kualitas website akademik [10]. Literatur lebih luas juga mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti akurasi informasi, kepercayaan melalui keamanan, desain yang intuitif, dan kecepatan akses merupakan pilar utama dalam persepsi kualitas layanan daring atau *e-service quality* [11]. Sebagai contoh, model yang digunakan dalam sebuah penelitian mencantumkan dimensi–dimensi seperti website *appearance*, *ease of use*, *reliability*, *security*, *fulfilment*, dan *responsiveness* sebagai elemen yang membentuk persepsi kualitas *e-service* secara menyeluruh [12]. Dengan demikian, persepsi kualitas website terbentuk dari sinergi antara informasi yang tepat guna, antarmuka yang ramah pengguna, kinerja sistem yang tinggi, serta jaminan keamanan dan keandalan. Saat elemen-elemen ini terpenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, kepuasan pengguna meningkat dan mereka cenderung kembali menggunakan situs tersebut.

2.3. *Webqual*

Kualitas suatu website bisa dianalisis dengan menggunakan metode webqual. Metode webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pengukuran kualitas website pada webqual dilakukan oleh pengguna website tersebut, sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola website untuk menyesuaikan kualitas website sesuai dengan persepsi pengguna. Metode webqual memiliki 3 variabel yang dapat diukur dalam menentukan kualitas website yaitu *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Ketiga variabel yang digunakan pada webqual tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu website. Di dalam pengembangannya, webqual telah mengalami beberapa iterasi item dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Webqual telah mengalami beberapa kali perkembangan dari mulai webqual 1.0 sampai yang terbaru adalah webqual 4.0 [13].

2.3.1. *Usability quality*

Usability quality atau kegunaan berhubungan dengan rancangan dari website tersebut, sebagai contoh, tampilan website, kemudahan dalam penggunaanya, navigasi dan gambaran website yang sampai ke pengguna [14]. Dimensi ini berhubungan pada rancangan website dan berfokus pada sudut pandang bagaimana penerimaan dan interaksi pengguna terhadap website. *Usability quality* diasumsikan sebagai hal penting ketika menyangkut kepuasan pelanggan baik dari sisi kebutuhan maupun harapan. Pendapat lain mengatakan bahwa *usability quality* merupakan hal penting yang dibutuhkan untuk bertahan dalam lingkungan internet. *Usability quality* meliputi, kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, Sebagai contoh adalah tampilan website, kemudahan dalam menggunakan website, serta image website yang sampai pada pengguna. Desain sebuah website harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan juga harus memastikan pengguna puas ketika menyelesaikan sebuah tugas dengan menggunakan website tanpa menghadapi satu kesulitan.

2.3.2. *Information quality*

Information quality atau kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang terdapat pada website, pantas tidaknya informasi untuk disajikan kepada penggunanya. Dimensi ini berfokus pada kualitas konten yang ada di website dan kesesuaian konten tersebut dengan kebutuhan pengguna. Kualitas informasi seringkali diukur berdasarkan relevansi informasi, ketepatan waktu, dan akurasi. Relevansi informasi meliputi informasi yang disajikan dalam format yang sesuai dengan topik bahasan dan mudah dimengerti. Sedangkan ketepatan waktu berhubungan dengan informasi yang *up to date*. Dan akurasi informasi berhubungan dengan informasi yang akurat dan dapat dipercaya [15].

2.3.3. *Service interaction quality*

Service interaction quality atau kualitas interaksi layanan merupakan interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka menjelajahi website lebih dalam. Kualitas layanan interaksi biasanya berhubungan dengan kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi saat mengakses website, serta personalisasi website dan komunikasi dengan pihak pengelola website. Dimensi ini fokus pada kualitas interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam mengenai website yang mereka kunjungi, hal ini berhubungan dengan *trust* dan *emphathy*. Sebagai contoh kemanan saat bertransaksi, memberikan rasa percaya kepada pengguna untuk memberikan dan menyimpan informasi pribadi, dapat menciptakan perasaan emosional yang lebih personal. *Service interaction quality* meliputi kemampuan memberi rasa aman saat melakukan transaksi, memiliki reputasi yang baik, memudahkan dalam melakukan komunikasi dengan organisasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi, dan lain-lain [16]. Dari ketiga dimensi tersebut dikembangkan menjadi 3 variabel dengan 22 butir pertanyaan, seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Pernyataan Webqual 4.0

No	Category	Webqual 4.0 Question
1	*Usability quality* Quality	*My interaction with the site is clear and understandable* (Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti) *I find the site easy to navigate* (Situs memiliki petunjuk yang jelas) *I find the site easy to use* (Situs mudah digunakan) *The site has an attractive appearance* (Situs memiliki tampilan yang menarik) *The design is appropriate to the type of site* (Desain sesuai dengan tipe situsnya) *The site conveys a sense of competency* (Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan) *The site creates a positive experience for me* (Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya) *Provides accurate information* (Menyediakan informasi yang akurat)
2	*Information quality*	*Provides believable information* (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya) *Provides timely information* (Menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date) *Provides relevant information* (Menyediakan informasi yang relevan) *Provides easy to understand information* (Menyediakan informasi yang mudah dimengerti) *Provides information at the right level of detail* (Menyediakan informasi secara detail) *Presents the information in an appropriate format* (Memberikan informasi dalam format yang sesuai) *Has a good reputation* (Memiliki reputasi yang baik))
3	*Service interaction quality* Quality	*It feels save to complete transaction* (Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi) *My personal information feels secure* (Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman) *Creates a sense of personalization* (Menciptakan kesan personal) *Convey a sense of community* (Memiliki komunitas) *Makes it easy to communicate with the organization (*Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi) *I feel confident that goods/services will be delivered as promised* (saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan)

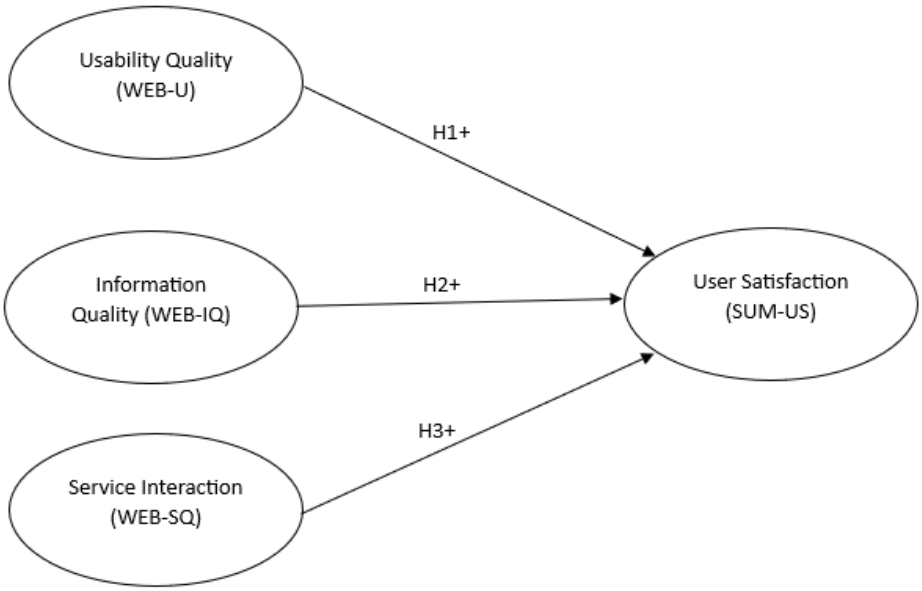
Sumber: [17]

Disajikan pada Tabel 1 pernyataan yang menjadi tolak ukur dalam webqual 4.0. Webqual 4.0 menjadi metode yang paling tepat untuk menilai kualitas website Diskominfotik Bengkalis. Metode webqual ini dipilih karena lebih sering digunakan dalam evaluasi kualitas layanan berbasis website, mengingat indikatornya seperti *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* memang dirancang untuk mengukur peforma situs web [18]. Sementara itu jika dibandingkan dengan metode servqual yang dimana lebih umum digunakan pada layanan konvensional atau *offline*, sehingga kurang spesifik jika digunakan untuk menilai kualitas layanan berbasis web. Metode evaluasi kualitas website lainnya seperti UEQ dan ISO/IEC 9126 juga sering digunakan dalam berbagai penelitian, namun keduanya memiliki keterbatasan. UEQ cenderung subjektif karena berfokus pada emosi pengguna, sementara ISO/IEC lebih menitikberatkan pada aspek teknis sistem. Sebaliknya, webqual 4.0 menawarkan pendekatan yang lebih relevan karena menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna melalui dimensi *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Razab dan Mayasari [19] menunjukkan bahwa webqual lebih unggul dibanding UEQ dan McCall dalam menangkap kepuasan pengguna terhadap website digitalin.co.id. Sementara itu, Budiman et al. [20] menyimpulkan bahwa dimensi webqual lebih representatif dibanding ISO/IEC 9126 dalam konteks layanan pendidikan tinggi. Selain itu, webqual 4.0 terbukti memberikan hasil signifikan dalam berbagai studi terkini. Evaluasi website BPJS kesehatan menunjukkan bahwa *service interaction quality* berperan besar dalam memengaruhi kepuasan pengguna [21]. Demikian pula, Anwarudin et al. [22] mencatat bahwa webqual mampu mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik dengan tingkat akurasi tinggi.

2.4. *Hipotesis*

Model hipotesis penelitian ini menggambarkan hubungan antara tiga dimensi kualitas website berdasarkan metode Webqual 4.0, yaitu usability quality (WEB-U), information quality (WEB-IQ), dan service interaction quality (WEB-SQ) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Setiap dimensi diasumsikan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang direpresentasikan dengan panah hipotesis H1+, H2+, dan H3+. Penjelasan ini akan memudahkan pemahaman terhadap struktur hubungan antar variabel yang diuji dalam penelitian. Hal tersebut seperti ditunjukkan pada Gambar 1.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531



Gambar 1. Metode Webqual 4.0, *Sumber: [23]*

Disajikan pada Gambar 1 diatas, model hipotesis pada penelitian ini menggambarkan hubungan antara tiga dimensi kualitas website berdasarkan metode webqual 4.0, yaitu *usability quality* (WEB-U), *information quality* (WEB-IQ), dan *service interaction quality* (WEB-SQ) terhadap *user satisfaction* (SUM-US). Dalam model ini, masing-masing dimensi diasumsikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan oleh arah panah dengan label hipotesis H1+, H2+, dan H3+. *Usability quality* mengukur kemudahan penggunaan dan navigasi website, *information quality* menilai akurasi serta relevansi informasi, sementara *service interaction quality* mencakup aspek layanan interaktif seperti kecepatan dan kejelasan layanan. Ketiga dimensi tersebut diuji untuk mengetahui seberapa besar kontribusinya dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap website yang menjadi objek penelitian. Sehigga dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H01: Ada pengaruh positif antara kualitas kegunaan dan kepuasan pengguna.

H02: Ada pengaruh positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

H03: Ada pengaruh positif antara kualitas interaksi pelayanan dan kepuasan pengguna.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. *Jenis dan Pendekatan Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas website Diskominfotik Bengkalis berdasarkan indikator yang terdapat pada model webqual 4.0, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Pendekatan ini sesuai untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar melalui instrumen kuesioner, dan dianalisis secara statistik [24]. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas website dari sudut pandang pengguna secara kuantitatif.

3.2. *Model Penelitian*

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah webqual 4.0, sebuah model evaluasi kualitas website yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen [25]. Model ini dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas sebuah situs web berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Dimensi *Usability quality* berkaitan dengan kemudahan penggunaan, navigasi, dan tata letak website yang intuitif. *Information quality* berfokus pada kualitas, akurasi, dan

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

relevansi informasi yang disajikan dalam website. Sedangkan *Service interaction quality* mencakup aspek interaksi pengguna dengan sistem, termasuk kepercayaan dan rasa aman selama menggunakan layanan dalam situs tersebut.

3.3. *Populasi dan Sampel*

Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan obyek yang akan diukur dalam sebuah penelitian [26]. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna website resmi Diskominfotik Bengkalis, baik dari kalangan masyarakat umum, ASN, pelajar, maupun pihak eksternal yang mengakses layanan publik. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna aktif website Diskominfotik Bengkalis berdasarkan minimal kunjungan website per bulannya (*Monthly Active User*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden yang telah mengakses dan menggunakan website minimal sekali dalam sebulan. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 100 orang.

3.4. *Teknik Pengumpulan Data*

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner *online* yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari model webqual 4.0, mencakup tiga dimensi utama: *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Instrumen kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dan menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap masing-masing indikator kualitas website. Skala Likert digunakan karena mampu merepresentasikan tingkat persetujuan secara bertahap dan memudahkan pengukuran persepsi kuantitatif. Penjelasan lebih rinci mengenai skala Likert yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

Skala Jawaban	Nilai	Persentase
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0% < **x** ≤ 20%
Tidak Setuju (TS)	2	20% < **x** ≤ 40%
Netral (N)	3	40% < **x** ≤ 60%
Setuju (S)	4	60% < **x** ≤ 80%
Sangat Setuju (SS)	5	80% < **x** ≤ 100%

Sumber: [27]

Disajikan pada Tabel 2 yaitu skala likert yang dimana setiap pilihan diberi nilai numerik dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju), yang kemudian dapat digunakan untuk analisis statistik. Penggunaan skala ini memudahkan dalam mengukur kecenderungan atau rata-rata sikap responden terhadap variabel yang diteliti, serta membantu dalam pengolahan data secara kuantitatif yang lebih sistematis dan terukur.

3.5. *Teknik Analisis Data*

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan SPSS 25, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Deskripsi Statistik untuk mengetahui distribusi respon
2. Uji Validitas dan Realibilitas terhadap instrument kuesioner
3. Uji Asumsi Klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat statistik tertentu agar hasil analisis valid dan dapat dipercaya
4. Uji Analisis Pengaruh yang meliputi uji t dan uji f. Kedua uji ini penting untuk memastikan validitas dan kekuatan prediksi dari model yang dibangun.

Setelah melakukan keseluruhan uji tersebut diatas, kemudian melakukan analisis terhadap hasil kuesioner menggunakan perhitungan MOS (*Mean Opinion Score*) untuk mengetahui hasil dari evaluasi kualitas website dengan rumus (1).

$$MOS = \frac{\sum_{i}^{n} = 1^{x_i}}{n} \qquad (1)$$

Keterangan:
x_i = skor penilaian dari responden ke-i
n = jumlah total responden

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Setelah mendapatkan nilai rata-rata MOS, kemudian menentukan kategori interpretasi hasil skor berdasarkan tabel skala konversi nilai. Kategori tersebut meliputi sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Proses ini penting agar hasil pengukuran dapat dipahami secara jelas dan konsisten. Penjelasan lengkap mengenai kategori dan persentase nilai dapat dilihat pada Tabel 3.

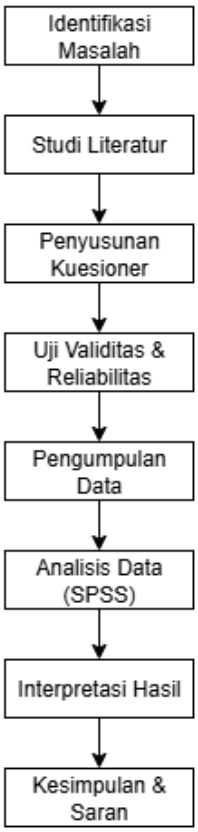
Tabel 3. Tabel Skala Konversi Nilai

Persentase	Kategori
81% - 100%	Sangat Baik
61% - 80%	Baik
41% - 60%	Cukup
21% - 40%	Kurang
< 20%	Sangat Kurang

Dapat dilihat pada Tabel 3 yaitu tabel skala konversi nilai, dimana tabael ini digunakan untuk menginterpretasikan hasil rata-rata dari tanggapan responden yang diukur menggunakan skala likert, sehingga hasil kuantitatif dapat diterjemahkan ke dalam kategori kualitatif yang lebih mudah dipahami. Rentang nilai rata-rata dibagi menjadi lima kategori, yaitu <20% sebagai "Sangat Kurang", 21%–40% sebagai "Kurang", 41%–60% sebagai "Cukup", 61%–80% sebagai "Baik", dan 81%–100% sebagai "Sangat Baik". Kategori ini membantu peneliti dalam menarik kesimpulan secara kualitatif terhadap hasil evaluasi, serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan.

3.6. *Alur Penelitian*

Proses penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yang dilakukan secara berurutan untuk mencapai tujuan penelitian. Dimulai dari identifikasi masalah yang menjadi fokus utama studi. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam memastikan data yang diperoleh valid dan dapat dianalisis dengan baik. Rangkaian tahapan tersebut dapat dilihat secara jelas pada Gambar 2.



Gambar 2. Alur Tahapan Penelitian

Disajikan pada Gambar 2 tahapan pada penelitian ini dimulai dengan identifikasi masalah, yaitu dengan mengamati permasalahan terkait kualitas website Diskominfotik Bengkalis. Setelah itu, dilakukan studi

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

literatur untuk memperoleh dasar teori dan referensi yang relevan, terutama mengenai model evaluasi kualitas website, yaitu webqual 4.0. Langkah berikutnya adalah penyusunan kuesioner yang disesuaikan dengan indikator dalam tiga dimensi utama webqual 4.0: *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Setelah kuesioner disusun dan diuji coba, dilakukan penyebaran kepada responden yang telah menggunakan website Diskominfotik Bengkalis. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS, dengan tahapan uji validitas, uji reliabilitas,uji asumsi klasik, uji pengaruh dan perhitungan *Mean Opinion Score* (MOS) untuk mengetahui penilaian rata-rata dari pengguna terhadap masing-masing dimensi. Hasil dari analisis tersebut digunakan untuk menyusun kesimpulan dan saran, yang bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan kualitas website agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. *Uji Validitas*

Teknik uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap butir pernyataan dalam instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan tepat. Nilai r-hitung dari setiap butir dibandingkan dengan r-tabel untuk menentukan apakah pernyataan tersebut valid atau tidak. Apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel dan nilai signifikansi (P) kurang dari 0,05, maka pernyataan dinyatakan valid. Tabel 4, Tabel 5, dan Tabel 6 menyajikan hasil uji validitas yang dibagi ke dalam tiga variabel dari model webqual 4.0.

Tabel 4. Uji Validitas Usability Quality

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sign.)	Keterangan
P01	0,465	0,361	0,041	*Valid*
P02	0,457	0,361	0,035	*Valid*
P03	0,521	0,361	0,024	*Valid*
P04	0,524	0,361	0,003	*Valid*
P05	0,696	0,361	0,013	*Valid*
P06	0,641	0,361	0,027	*Valid*
P07	0,440	0,361	0,002	*Valid*
P08	0,492	0,361	0,006	*Valid*

Tabel 5. Uji Validitas Information Quality

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sign.)	Keterangan
P09	0,515	0,361	0,004	*Valid*
P10	0,465	0,361	0,010	*Valid*
P11	0,418	0,361	0,021	*Valid*
P12	0,430	0,361	0,021	*Valid*
P13	0,550	0,361	0,002	*Valid*
P14	0,583	0,361	0,001	*Valid*
P15	0,605	0,361	0,000	*Valid*
P16	0,415	0,361	0,022	*Valid*

Tabel 6. Uji Validitas Service Interaction Quality

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sign.)	Keterangan
P17	0,669	0,361	0,000	*Valid*
P18	0,385	0,361	0,036	*Valid*
P19	0,395	0,361	0,013	*Valid*
P20	0,562	0,361	0,001	*Valid*
P21	0,389	0,361	0,034	*Valid*
P22	0,531	0,361	0,003	*Valid*

Dari ketiga Tabel di atas diperoleh bahwa semua butir dalam setiap indikator valid, sehingga dapat dianggap layak untuk diterapkan dalam mengukur sampel penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi dan keandalan yang baik. Dengan validitas yang terbukti, hasil pengukuran kualitas website dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Validitas ini juga menjadi dasar untuk melanjutkan ke tahap analisis berikutnya dalam penelitian.

4.2. *Uji Relibialitas*

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan dalam kondisi yang sama. Metode yang umum digunakan untuk mengukur

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal antar butir pernyataan dalam instrumen. Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha*, maka semakin tinggi pula tingkat keandalan instrumen tersebut. Nilai reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Jumlah Responden	Croncbach's Alpha	Syarat sign.	Keterangan
22	30	0,683	0,6	*Reliabel*

Berdasarkan Tabel 7 diatas, diketahui bahwa 22 butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner adalah reliabel dengan nilai Croncbach's Alpha > 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuesioner dianggap handal dan konsisten untuk dijadikan instrumen dalam penelitian ini. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam instrumen memiliki hubungan yang cukup kuat dengan keseluruhan konstruk yang diukur. Hasil tersebut mencerminkan kestabilan internal instrumen dalam konteks pengukuran kualitas website.

4.3. *Uji Asumsi Klasik*

4.3.1. *Uji Normalitas*

Dalam mementukan uji normalitas terdapat 3 syarat agar bisa dikatakan distribusi data dalam penelitian ini normal. Yang pertama yaitu dengan melihat nilai signifikansi pada *Kolmogorov-Smirnop Test* yaitu nilai signifikansi > 0,05. Nilai tersebut menunjukkan sejauh mana data mengikuti distribusi normal. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada Gambar 3.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.69763640
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.054
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

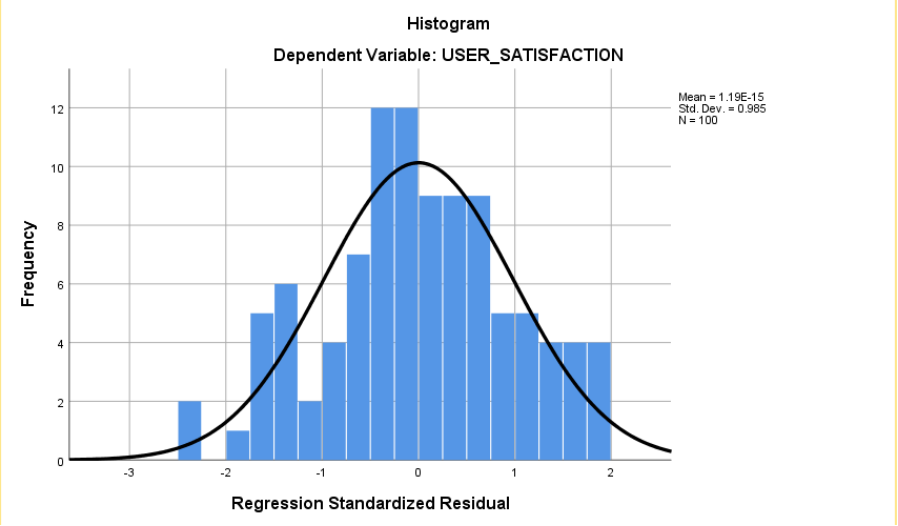
c. Lilliefors Significance Correction.

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

Gambar 3. Hasil Kolmogorov-Smirnov Test

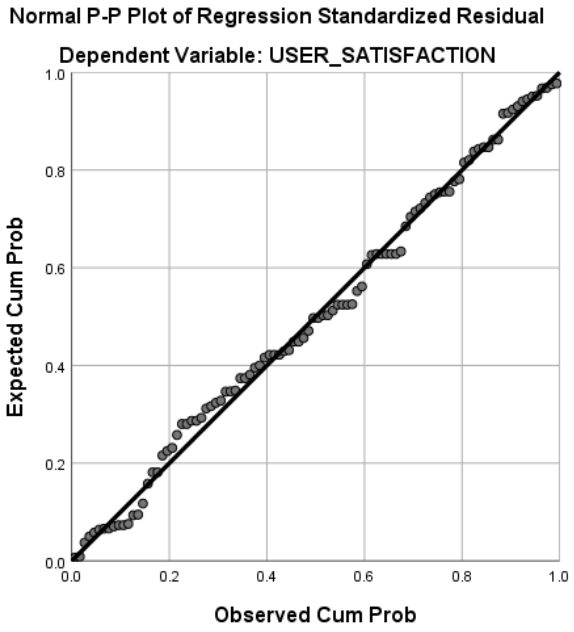
Berdasarkan Gambar 3 diatas dapat dilihat nilai pada signifikansi nya ada pada angka 0,200 yang berarti > 0,05. Selanjutnya ditentukan lagi melalui hasil histogram pada pengujiannya. Histogram ini digunakan untuk melihat pola distribusi data secara visual. Distribusi data pada histogram tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531



Gambar 4. Hasil Histogram

Dapat dilihat dari Gambar 4 diatas, dapat disimpulkan bahwa syarat kedua untuk menentukan distribusi data dalam penelitian terdistribusi normal karena bentuk dari histogram berbentuk seperti lonceng atau gunung. Selanjutnya ditentukan melalui hasil dari normal P-P plot nya. Normal P-P plot ini membantu mengkonfirmasi apakah data mengikuti distribusi normal secara lebih detail. Visualisasi normal P-P plot dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil Normal P-P Plot

Dari Gambar 5 diatas bahwa syarat ketiga dalam penentuan normalitas dapat tercapai karena titik-titik pada plot berdistribusi mengikuti garis diagonalnya. Setelah mendapatkan hasil bahwa ketiga syarat untuk pengujian normalitas semuanya dapat tercapai (*valid*) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa distribusi data dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal. Kesimpulan akhir mengenai distribusi data yang normal didasarkan pada hasil visualisasi Normal P-P Plot pada Gambar 5, dengan dukungan dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dan distribusi data pada histogram. Hal ini menunjukkan bahwa data layak untuk digunakan dalam analisis statistik selanjutnya.

4.3.2. *Uji Multikolinearitas*

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Dalam pengujian multikolienaritas dilakukan untuk mengecek apakah ada korelasi yang kuat antara 3 variabel yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa variabel-variabel tersebut tidak saling memengaruhi secara berlebihan sehingga dapat mengganggu hasil analisis. Uji ini membantu menentukan apakah model regresi dapat digunakan dengan baik tanpa masalah multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ini dapat dilihat pada Gambar 6.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.432	1.229		.351	.726		
	USABILITY	.185	.047	.310	3.920	.000	.450	2.221
	INFORMATION_QUALITY	-.048	.041	-.082	-1.166	.247	.569	1.758
	SERVICE_INTERACTION_QUALITY	.469	.050	.668	9.324	.000	.549	1.820

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Gambar 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Diketahui bahwa dalam uji multikolinearitas dapat ditentukan bahwa untuk menentukan jika tidak terjadi multikolinearitas dengan membandingkan nilai VIF dan nilai *tolerance* nya. Seperti pada Gambar 6 diatas bisa dilihat untuk perbandingannya:

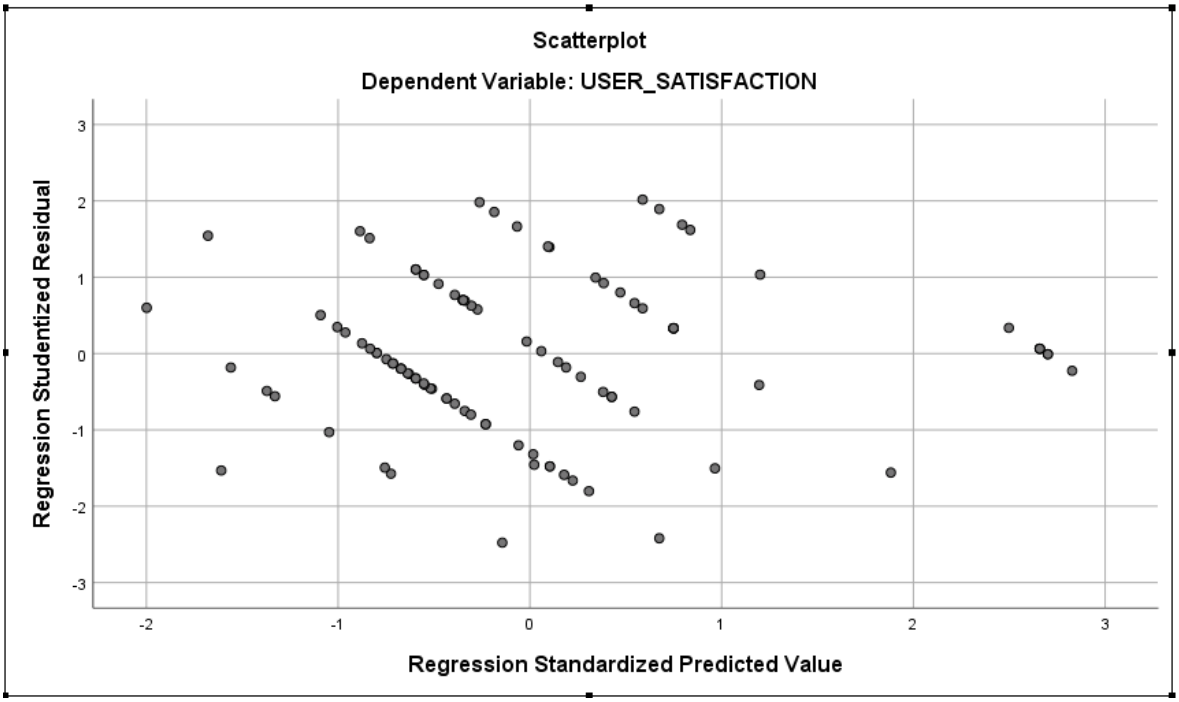
1. Variabel *usability quality*: VIF = 2,221 yang berarti < 10 dan nilai *tolerance* 0,450 yang berarti > 0,1.
2. Variabel *information quality*: VIF = 1,758 yang berarti < 10 dan nilai *tolerance* 0,569 yang berarti > 0,1.
3. Variabel *service interaction quality*: VIF = 1,820 yang berarti < 10 dan nilai *tolerance* 0,549 yang berarti > 0,1.

Dari penjelasan diatas hasil pengujian pada uji multikolinearitas ini adalah tidak terjadi multikolinearitas karena ketentuan nya yaitu jika nilai VIF harus lebih kecil (<) dari 10 dan nilai *tolerance* harus lebih besar (>) dari 0,1.

4.3.3. *Uji Heteroskedastisitas*

Pada pengujian ini memiliki tujuan apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak, dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila pada *scatterplot* data menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Pola penyebaran data yang acak ini menunjukkan varians residual yang konstan. Pengujian ini merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 7.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531



Gambar 7. Hasil Uji Hetersokedastisitas

Diketahui penentuan terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu pengujian yaitu dengan melihat *scatterplot*, seperti dilihat pada Gambar 7 bahwa titik-titik residual menyebar diatas dan dibawah garis horizontal (e=0). Dapat disimpulkan bahwa pengujian ini tidak terjadi heteroskedastisitas atau biasa disebut homoskedastisitas. Penyebaran titik-titik tersebut yang tidak membentuk pola tertentu menandakan tidak adanya heteroskedastisitas. Pengujian ini menunjukkan bahwa data memenuhi syarat homoskedastisitas.

4.4. *Uji Analisis Pengaruh*

4.4.1. *Uji t*

Pada pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen (*usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) secara signifikan. Untuk bisa menentukan perbandingan t hitung dan t tabel, terlebih dahulu untuk menentukan nilai t tabel nya agar bisa dibandingkan dengan t hitung per variabel atau indikator yang akan diuji dengan rumus (2).

$$t\ tabel = t\left(\frac{a}{2}\ ; n-k-1\right)$$
$$t\ tabel = t\left(\frac{0{,}05}{2}\ ; 100-3-1\right) \qquad (2)$$
$$t\ tabel = t\ (0{,}025; 96)$$
$$t\ tabel = \ 1{,}985$$

Keterangan:
α = *Alpha*
n = Jumlah Responden
k = Jumlah Variabel

Nilai t tabel menjadi acuan pembanding untuk nilai t hitung pada setiap variabel. Nilai t tabel dihitung berdasarkan tingkat signifikansi dan jumlah sampel dalam penelitian. Perbandingan antara t hitung dan t tabel menentukan apakah pengaruh variabel signifikan atau tidak. Hasil uji t untuk variabel usability quality dapat dilihat pada Gambar 8.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.546	1.502		1.695	.093
	USABILITY	.414	.043	.695	9.582	.000

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Gambar 8. Hasil Uji t Usability Quality

Dari Gambar 8 diatas diketahui nilai signifikansi pada variabel *usability quality* adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari (<) 0,05, dan untuk nilai t hitungnya yaitu 9,582 yang berarti > t tabel yaitu 1,985. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel usability quality berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Hasil uji t untuk variabel information quality dapat dilihat pada Gambar 9.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.175	1.850		3.878	.000
	INFORMATION_QUALITY	.277	.053	.470	5.273	.000

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Gambar 9 Hasil Uji t *Information Quality*

Dari Gambar 9 diatas diketahui nilai signifikansi pada variabel *information quality* adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari (<) 0,05, dan untuk nilai t hitungnya yaitu 5,273 yang berarti > t tabel yaitu 1,985. Hal ini menandakan bahwa variabel information quality juga berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Hasil uji t untuk variabel service interaction quality dapat dilihat pada Gambar 10.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.316	1.003		2.309	.023
	SERVICE_INTERACTION_QUALITY	.581	.040	.828	14.595	.000

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Gambar 10 Hasil Uji t Service Interaction Quality

Dari gambar 10 diatas diketahui nilai signifikansi pada variabel *service interaction quality* adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari (<) 0,05, dan untuk nilai t hitungnya yaitu 14,595 yang berarti > t tabel yaitu 1,985. Pada uji t ini didapatkan kesimpulan bahwa semua variabel lolos uji atau valid karena memenuhi syarat dasar pengambilan keputusan yaitu nilai signifikansi < 0,05 dan nilai t hitung > dari t tabel yaitu 1.985, yang berarti:

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *usability quality* (x1) terhadap *user satisfaction* (y) adalah 0,001 < 0,05 dan nilai t hitung 9,862 > nilai t tabel 1,985 maka Ha ditolak dan H01 diterima, artinya terdapat pengaruh variabel *usability quality* quality terhadap variabel y yaitu *user satisfaction* secara signifikan.
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *information quality* (x2) terhadap *user satisfaction* (y) adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 5,273 > nilai t tabel 1,985 maka Ha ditolak dan H02 diterima, artinya terdapat pengaruh variabel *information quality* terhadap variabel y yaitu *user satisfaction* secara signifikan.
3. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *service interaction quality* (x3) terhadap

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

user satisfaction (y) adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 14,595 > nilai t tabel 1,985 maka Ha ditolak dan H03 diterima, artinya terdapat pengaruh variabel *service interaction quality* terhadap variabel y yaitu *user satisfaction* secara signifikan.

4.4.2. *Uji-f*

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen (*usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Untuk bisa menentukan perbandingan f hitung dan f tabel, terlebih dahulu untuk menentukan nilai f tabel nya agar bisa dibandingkan dengan f hitungnya dengan rumus (3).

$$\begin{gathered} f\ tabel = f(k; n-k-1) \\ f\ tabel = f(3; 100-3-1) \\ f\ tabel = f(3; 96) \\ f\ tabel = 2{,}70 \end{gathered} \qquad (3)$$

Keterangan:
k = Jumlah Variabel
n = Jumlah Responden
Berikut hasil pengujiannya:

Pengujian *f* dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam konteks ini, pengujian dilakukan terhadap tiga variabel independen, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, terhadap variabel dependen *user satisfaction*. Nilai *f* tabel terlebih dahulu dihitung sebagai dasar perbandingan dengan nilai *f* hitung. Hasil pengujian *f* secara lengkap ditunjukkan pada Gambar 11.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.007	3	43.336	86.342	.000[b]
	Residual	48.183	96	.502		
	Total	178.190	99			

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), SERVICE_INTERACTION_QUALITY, INFORMATION_QUALITY, USABILITY

Gambar 11. Hasil *Uji f*

Dapat dilihat pada gambar 11 untuk nilai signifikansi dari hasil pengujiannya yaitu 0,000 yang berarti < 0,05 dan untuk nilai f hitung yaitu 86,342 yang berarti > f tabel yaitu 2,70. Hal ini berarti Ha ditolak dan H0 diterima, artinya terdapat pengaruh antara x1 (*usability quality*), x2 (*information quality*) dan x3 (*service interaction quality*) terhadap variabel y yaitu *user satisfaction* secara signifikan. Setelah melewati rangkaian pengujian yang sudah dilakukan terhadap kuesioner yang sudah dibuat dan dengan hasil yang sudah lolos uji (*valid*), maka dilanjutkan pada tahapan analisis terhadap kuesioner untuk menentukan kualitas dari website Diskominfotik Bengkalis.

4.5. *Hasil Perhitungan Kuesioner*

Hasil dari kuesioner pada penelitian ini ditentukan dari penghitungan MOS untuk menentukan kualitas dari website Diskominfotik Bengkalis ini sendiri. Kuesioner tersebut disebarkan kepada 100 responden sesuai dengan pengambilan sampel yang sudah ditentukan sebelumnya, dengan kriteria responden memenuhi syarat sebagai pengguna aktif website Diskominfotik Bengkalis berdasarkan minimal kunjungan website per bulannya (*Monthly Active User*) dan tinggal diwilayah kabupaten Bengkalis. Kuesioner dibuat menggunakan Google Form dimana pertanyaan dibuat sebanyak 22 pertanyaan sesuai dengan metode webqual 4.0 yang dibagi kedalam 3 indikator yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Hasil lengkap dari kuesioner tersebut dapat dilihat pada Tabel 8.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Tabel 8. Data Hasil Kuesioner

Indikator	Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Usability quality)	P01	Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan	0	0	0	77	23
	P02	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	0	0	1	52	47
	P03	Situs memiliki petunjuk yang jelas	0	0	2	61	37
	P04	Situs mudah digunakan	0	0	1	56	43
	P05	Situs memiliki tampilan yang menarik	0	1	2	55	42
	P06	Desain sesuai dengan tipe situsnya	0	0	3	62	35
	P07	Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan	0	0	3	72	25
	P08	Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya	0	0	1	69	30
Information quality	P09	Menyediakan informasi yang akurat	0	1	1	70	28
	P10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	0	0	1	45	54
	P11	Menyediakan informasi yang tepat waktu/*up to date*	0	0	1	54	45
	P12	Menyediakan informasi yang relevan	0	0	3	56	41
	P13	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	0	0	0	61	39
	P14	Menyediakan informasi secara detail	0	0	2	50	48
	P15	Memberikan informasi dalam format yang sesuai	0	1	2	64	33
	P16	Memiliki reputasi yang baik	0	0	5	52	43
Service interaction quality	P17	Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi	0	0	9	74	17
	P18	Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	0	0	8	57	35
	P19	Menciptakan kesan personal	0	0	7	63	30
	P20	Memiliki komunitas	0	0	15	59	26
	P21	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	0	0	7	72	21
	P22	Saya merasa yakin dengan pelayanan akan sesuai dengan yang dijanjikan	0	0	7	59	34

Dari data pada Tabel 8 di atas, nilai penghitungan MOS dihitung terlebih dahulu berdasarkan masing-masing variabel. Selanjutnya, dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata dengan nilai maksimal 500, yang diperoleh dari hasil perkalian bobot tertinggi dengan jumlah responden. Kategori kualitas kemudian ditentukan berdasarkan skala Likert yang tercantum pada Tabel 3 tentang Skala Konversi Nilai. Hasil perhitungan MOS untuk masing-masing indikator disajikan pada Tabel 9 *(Usability Quality)*, Tabel 10 *(Information Quality)*, dan Tabel 11 *(Service Interaction Quality)*. Sedangkan Tabel 12 menunjukkan hasil nilai rata-rata keseluruhan dari ketiga indikator tersebut.

Tabel 9. Hasil Perhitungan MOS Usability Quality

Pertanyaan	Total Skor	Persentase
P01	f = (77*4+23*5) = 423	$P = \frac{423}{500} \times 100\% = 84{,}6\%$
P02	f = (1*3+52*4+47*5) = 446	$P = \frac{446}{500} \times 100\% = 89{,}2\%$
PO3	f = (2*3+61*4+37*5) = 435	$P = \frac{435}{500} \times 100\% = 87\%$
P04	f = (1*3+56*4+43*5) = 442	$P = \frac{442}{500} \times 100\% = 88{,}4\%$
P05	f = (1*2+2*3+55*4+42*5) = 438	$P = \frac{438}{500} \times 100\% = 87{,}6\%$
P06	f = (3*3+62*4+35*5) = 432	$P = \frac{432}{500} \times 100\% = 86{,}4\%$
P07	f = (3*3+72*4+25*5) = 422	$P = \frac{442}{500} \times 100\% = 84{,}4\%$
P08	f = (1*3+69*4+30*5) = 429	$P = \frac{429}{500} \times 100\% = 85{,}8\%$
Rata-rata	**433,38**	**86,68%**

Tabel 10. Hasil Perhitungan MOS Information Quality

Pertanyaan	Total Skor	Persentase
P09	f = (1*2+1*3+70*4+28*5) = 425	$P = \frac{425}{500} \times 100\% = 85\%$
P10	f = (1*3+45*4+54*5) = 453	$P = \frac{453}{500} \times 100\% = 90{,}6\%$

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

P11	f = (1*3+54*4+45*5) = 444	$P = \frac{444}{500} \times 100\% = 88{,}8\%$
P12	f = (3*3+56*4+41*5) = 438	$P = \frac{438}{500} \times 100\% = 87{,}6\%$
P13	f = (+61*4+39*5) = 439	$P = \frac{439}{500} \times 100\% = 87{,}8\%$
P14	f = (2*3+50*4+48*5) = 446	$P = \frac{446}{500} \times 100\% = 89{,}2\%$
P15	f = (1*2+2*3+64*4+33*5) = 429	$P = \frac{429}{500} \times 100\% = 85{,}8\%$
P16	f = (5*3+52*4+43*5) = 438	$P = \frac{438}{500} \times 100\% = 87{,}6\%$
Rata-rata	**439**	**87,8%**

Tabel 11. Hasil Perhitungan MOS Service Interaction Quality

Pertanyaan	Total Skor	Persentase
P17	f = (9*3+74*4+17*5) = 408	$P = \frac{408}{500} \times 100\% = 81{,}6\%$
P18	f = (8*3+57*4+35*5) = 427	$P = \frac{427}{500} \times 100\% = 85{,}4\%$
P19	f = (7*3+63*4+30*5) = 423	$P = \frac{423}{500} \times 100\% = 84{,}6\%$
P20	f = (15*3+59*4+26*5) = 411	$P = \frac{411}{500} \times 100\% = 82{,}2\%$
P21	f = (7*3+72*4+21*5) = 414	$P = \frac{414}{500} \times 100\% = 82{,}8\%$
P22	f = (7*3+59*4+34*5) = 427	$P = \frac{427}{500} \times 100\% = 85{,}4\%$
Rata-rata	**418,33**	**83,67%**

Tabel 12. Hasil Nilai Rata-rata Keseluruhan

Indikator	Total Skor MOS
Usability quality	86,68%
Information quality	87,8%
Service interaction quality	83,67%
Jumlah	258,15%
Rata-rata	**86,05%**

Dari hasil pengolahan data kuesioner pada tabel-tabel diatas dapat dilihat nilai rata-rata tertinggi ada pada indikator *information quality* dengan nilai 87,8 %, dan pada indikator *service interaction quality* mendapat nilai terendah dibanding indikator lainnya di angka 83,67%. Dengan penghitungan nilai MOS diperoleh rata-rata nilai keseluruhan 86,05% atau dibulatkan menjadi 86%. Nilai tersebut sesuai dengan Tabel 3 berada pada kategori "Sangat Baik". Nilai-nilai tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan bobot tertinggi dikalikan jumlah responden sesuai dengan metode yang digunakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi webqual 4.0 khususnya *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Akbar [28] dalam evaluasi kualitas website Sekretariat DPRD Kabupaten Lombok Tengah, di mana dimensi *service interaction quality* juga menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap layanan digital pemerintahan. Selain itu, penelitian oleh Amelia [29] terhadap website BPJS Kesehatan mengungkapkan bahwa kualitas interaksi layanan menjadi aspek krusial dalam menentukan keberhasilan komunikasi publik berbasis web. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pemerintahan digital, kualitas interaksi layanan bukan hanya pelengkap, melainkan fondasi penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap sistem layanan publik daring.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap website Diskominfotik Bengkalis dengan menggunakan metode webqual 4,0, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebarkan, kualitas website Diskominfotik Bengkalis termasuk kedalam kategori website yang sangat baik dimana indikator atau variabel *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) sehingga layang untuk digunakan.
2. Berdasarkan hasil pengujian analisis pengaruh pada uji t memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website Diskominfotik Bengkalis, dimana dari hasil pengujiannya pada indikator atau variabel *usability quality* mampu mencapai syarat pengambilan keputusan yaitu nilai

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

signifikansi 0,001 < 0,05 dan t hitung 9,852 > t tabel 1,985, Pada indikator atau variabel *information quality* mendapat nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan t hitung 5,273 > t tabel 1,985. Terakhir pada indikator atau variabel *service interaction quality* mendapat nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan t hitung 14,595 > t tabel 1,985, yang berarti semua variabel masing-masing secara signifikan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

3. Berdasarkan hasil pengujian analisis pengaruh pada uji f memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website Diskominfotik Bengkalis, dimana didalam pengujian ini H1 ditolak dan H0 diterima dikarenakan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 dan g hitung 86,342 > 270, sehingga secara bersama-sama variabel *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.
4. Berdasarkan hasil perhtiungan MOS (Mean Opinion Score) dari hasil analisis kuesioner diperoleh persentase pada variabel *usability quality* yaitu 86,68%, kemudian hasil tertinggi yaitu pada variabel *information quality* sebesar 87,8% dan yang terendah pada variabel *service interaction quality* yaitu 83,67%. Hasil rata-rata persentase keseluruhan yaitu sebesar 86,05% yang dimana berdasarkan tabel skala konversi nilai nilai tersebut masuk kedalam kategori "Sangat Baik.

5.2. *Saran*

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas pada analisis kualitas website Diskominfotik Bengkalis menggunakan metode webqual 4.0, ada beberapa saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

1. Analisis kualitas website Diskominfotik Bengkalis menggunakan metode webqual 4.0 dapat menggabungkan metode webqual 4.0 dengan metode seperti metode IPA (*Importance performance analysis*) atau metode E-S-Qual untuk mendapatkan hasil yang lebih rinci dan lebih akurat.
2. Untuk dapat meningkatkan akurasi hasil penelitian dan memungkinkan analisis yang lebih kompleks, penulis menyarankan untuk menambah jumlah sampel jauh lebih besar dari sampel yang ada pada penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil perhitungan MOS dalam analisis hasil kuesioner, terdapat variabel yang memiliki nilai terendah yaitu pada variabel *service interaction quality*, walaupun masih dalam kategori sangat baik namun tetap perlu dilakukan peningkatan pada variabel tersebut untuk mencapai website yang berkualitas tinggi.
4. Rekomendasi peningkatan website Diskominfotik Bengkalis berdasarkan hasil penelitian untuk menjadikan website Diskominfotik Bengkalis sebagai website yang memiliki kualitas tinggi yaitu perlindungan penyalahgunaan data pengguna dan menambahkan fitur sistem pelaporan langsung (*live* chat) pada website.

DAFTAR PUSTAKA

[1] N. D. Lestari and A. Tantoni, "User Satisfaction Analysis of the Central Lombok Regency Agriculture Office Website Using the EUCS Method," *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 89–98, May 2025, doi: 10.51903/cktj5e25.

[2] M. Akbar, T. N. Mughny, and N. Wijaya, "Perancangan Aplikasi Open Recruitment pada Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang," *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 46–61, May 2025, doi: 10.51903/79x8n560.

[3] V. Sandri and D. Novita, "Analisis Kualitas Website SIMPEBAJA dari Faktor Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual SIMPEBAJA Website Quality Analysis from *User satisfaction* Factors Using the WebQual Method," 2023. [Online]. Available: https://simpebaja.okukab.go.id/

[4] H. Nur, R. Archaqie, and P. Pratiwi, "Integrasi IoT dan Katalis Edge Computing untuk Mitigasi Kebisingan Elektronik," *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 232–241, May 2025, doi: 10.51903/WPT7Q648.

[5] A. A. Putra and S. Muryani, "Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi." [Online]. Available: http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech88

[6] A. Septian and A. Rifai, "Analisis Kualitas Layanan Pada Website Simlala Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. SWABUMI*, vol. 12, no. 2, p. 2024, 2022, [Online]. Available: www.simlala.dephub.go.id

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

[7] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.

[8] A. M. Akbar, "Evaluasi Kualitas Website Sekretariat Dprd Kabupaten Lombok Tengah Dengan Menggunakan Webqual 4.0", [Online]. Available: http://sosains.greenvest.co.id

[9] Komaruddin, *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

[10] Makinuddin and S. H. Sasongko, *Aspek Sosial Ekonomi dan Budaya Dalam Sistem Usaha Pertanian*, vol. 1. Bogor: Center for International Forestry Research (CIFOR), 2006.

[11] D. A. Ulhaq Qurrata, D. Yoga Wicaksana, S. Ulya, R. Jufri Sifa Zie Aisyah, and H. Fazlurrahman, "Website quality and *user satisfaction*: A higher education perspective," *Sebel. Maret Bus. Rev.*, vol. 8, no. 2, pp. 109–117, [Online]. Available: https://jurnal.uns.ac.id/smbr

[12] M. J. Irsa and M. Pradana, "Website Quality Analysis, Trust and Loyalty of Indonesian Railway Service," *WSEAS Trans. Comput. Res.*, vol. 12, pp. 143–150, 2024, doi: 10.37394/232018.2024.12.14.

[13] S. Barnes and R. Vidgen, "WebQual: An Exploration of Web-site Quality," 2000, [Online]. Available: http://aisel.aisnet.org/ecis2000/74

[14] J. Tarigan, "*User satisfaction* Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)," 2008, [Online]. Available: www.webqual.co.uk

[15] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," 2020. [Online]. Available: https://bpjs-kesehatan.go.id

[16] R. A. Razab and N. Mayasari, "Analisis Kualitas Website digitalin.co.id Menggunakan Webqual 4.0, User Experience Questionnaire (UEQ) dan MCCALL," vol. 7, no. 9, 2022. doi: 10.36418/syntax-literate.v7i9.9408

[17] E. Budiman, N. Puspitasari, M. Taruk, and E. Maria, "Webqual 4.0 and ISO/IEC 9126 Method for website quality evaluation of higher education," *Proceedings*, vol. 2, no. 1, pp. 11–18, 2019. [Online]. Available: https://ojs.pnb.ac.id/index.php/Proceedings/article/view/1751

[18] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "User's Satisfaction Analysis of the Academic Information Systems Quality using the Modified Webqual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 15, no. 1, pp. 132–143, Apr. 2023, doi: 10.33096/ilkom.v15i1.1531.132-143.

[19] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2012. [Online]. Available: https://www.academia.edu/7677443/Jurnal_Penelitian

[20] W. G.Cooper and P. S. Schindler, *Business Research Methods*, 8th ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc., 2003.

[21] M. Kresna and N. Oktaviani, "Analisis Kualitas E-learning Lembaga Pendidikan Terpadu Nurul Ilmi Banyuasin Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 357–363, Jan. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2688.

[22] Firmansyah, A. Husaein, and R. Naibaho, "Analisis Kualitas Website STIKES Garuda Putih Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0," vol. 4, no. 1, 2024, doi: 10.33998/jakakom.v4i1.

[23] A. Sudrajat, Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Information System for Educators and Professionals: Journal of Information System*, vol. 5, no. 1, pp. 21, 2020. doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.

[24] A. Mustopa, S. Agustiani, S. Khotimatul Wildah, and Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0," vol. 18, 2020, doi: 10.31294/jp.v17i2.

[25] Y. Suharto and E. Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, [Online]. Available: https://www.bpsdm.jakarta.go.id

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

[26] F. Rahmadani, D. Setiadi, M. Yamin, and K. Kusmiyati, “Analisis Kemampuan Literasi Sains Biologi Peserta Didik SMA Kelas X di SMAN 1 Kuripan,” *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 7, no. 4b, pp. 2726–2731, Dec. 2022, doi: 10.29303/jipp.v7i4b.1059.

[27] M. Permata Putri, Herawati, and I. Permata Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, vol. 6, no. 2, pp. 99–108, 2021. doi: 10.31328/jointecs.v6i2.2369.

[28] L. Mustari S, A. Sa’ban Miru, and R. Amalia, "Pengujian Aplikasi Sistem Monitoring Perkuliahan Menggunakan Standar ISO 25010," *Jurnal MediaTIK*, vol. 3, no. 3, pp. 1–7, 2024. doi: 10.26858/jmtik.v3i3.15172.

[29] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITo Smart Journal*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022. doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.