

Analisis Kualitas Website barat.jakarta.go.id Pada Kantor Sudin Kominfotik Walikota Jakarta Barat Menggunakan Metode Webqual 4.0

Putu Yoga Adipratama

Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No 98, Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail korespondensi: putuyogalumber@gmail.com

Submit: 02-07-2025 | Revisi: 26-08-2025 | Terima: 01-09-2025 | Terbit online: 05-09-2025

Abstrak - Transformasi digital dalam sektor pemerintahan menuntut peningkatan kualitas layanan publik berbasis website guna menjawab kebutuhan transparansi, aksesibilitas, dan keterlibatan masyarakat. Namun, di wilayah Jakarta Barat, meskipun didukung infrastruktur teknologi yang memadai, masih ditemukan permasalahan dalam penyampaian informasi digital yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website barat.jakarta.go.id menggunakan metode Webqual 4.0 yang memengaruhi kualitas website sudin kominfotik untuk memecahkan masalah terhadap meningkatkan kualitas website dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner Likert berskala lima poin kepada 60 responden yang merupakan pengguna aktif website tersebut. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan statistik deskriptif melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi Webqual 4.0 berada dalam kategori kualitas yang baik berdasarkan penilaian dimensi Webqual 4.0 menurut persepsi pengguna website sudin kominfotik walikota jakarta barat, dengan dimensi usability dan information quality sebagai faktor dominan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya optimalisasi aspek teknis dan konten informasi dalam layanan e-government untuk meningkatkan kepuasan publik. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi digital pemerintahan daerah serta menjadi dasar bagi studi lanjutan dalam konteks evaluasi kualitas layanan digital publik.

Kata Kunci : Webqual 4.0, Kualitas website, Kepuasan pengguna, e-government, Layanan publik digital

Abstracts - Digital transformation in the government sector demands improvements in the quality of website-based public services to meet the needs for transparency, accessibility, and citizen engagement. However, in the West Jakarta region, despite being supported by adequate technological infrastructure, there are still issues in delivering digital information effectively. This study aims to assess the quality of the barat.jakarta.go.id website using the WebQual 4.0 method, which influences the website performance of the West Jakarta Communication, Informatics, and Statistics Office (Sudin Kominfotik) in solving problems related to improving website quality and user satisfaction. A quantitative approach was employed, using a survey method with a five-point Likert scale questionnaire distributed to 60 respondents who are active users of the website. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, and descriptive statistics with SPSS software. The results show that all dimensions of WebQual 4.0 fall into the "good" quality category based on user perceptions of the Sudin Kominfotik West Jakarta website, with usability and information quality identified as the dominant factors. The conclusion of this study emphasizes the importance of optimizing technical aspects and information content in e-government services to enhance public satisfaction. This research offers practical contributions to the development of local government digital strategies and serves as a foundation for future studies in the context of evaluating digital public service quality.

Keywords : Webqual 4.0, Website quality, User satisfaction, e-government, Digital public services

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi digital telah memicu transformasi signifikan dalam penyampaian layanan publik oleh instansi pemerintahan. Pemerintah pusat dan daerah kini didorong untuk menerapkan prinsip transparansi, keterbukaan informasi, dan pelayanan digital berbasis website sebagai komponen penting dalam kerangka Sistem Pemerintahan Digital (SPBE). Menurut laporan Kementerian PAN-RB tahun 2023, nilai rata-rata indeks SPBE nasional berada pada angka 2,34 dari skala 5, mencerminkan bahwa masih banyak daerah yang perlu meningkatkan mutu layanan digitalnya. Di DKI Jakarta, meskipun tergolong sebagai daerah dengan infrastruktur teknologi terdepan, tantangan dalam penyajian informasi publik yang terstruktur dan mudah diakses masih



dirasakan oleh pengguna layanan

Pertumbuhan teknologi informasi mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Penggunaan internet di Indonesia saat ini terus mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya dan diperkirakan akan memberikan dampak besar terhadap perkembangan global, termasuk di Indonesia. Salah satu bentuk dari teknologi informasi tersebut adalah keberadaan internet[1]

Kantor Suku Dinas Kominfotik Jakarta Barat sebagai ujung tombak pengelolaan informasi dan komunikasi publik memiliki peran vital dalam menyampaikan berbagai informasi kebijakan, layanan, serta kanal komunikasi dua arah dengan warga. Namun, beberapa temuan awal berdasarkan user analytics menunjukkan tingkat bounce rate yang tinggi dan average session duration yang rendah pada situs tersebut. Hal ini menunjukkan potensi adanya masalah pada kualitas usability, kejelasan informasi, dan interaksi layanan daring yang disediakan.

Model Webqual 4.0 dimanfaatkan sebagai sarana yang telah terbukti efektif dan andal untuk menilai sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan website, termasuk di sektor pemerintahan. Melalui pendekatan dalam penelitian ini, diharapkan mampu memberikan dampak yang berarti dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan digital mereka. Sejumlah studi terdahulu juga telah menggunakan pendekatan serupa dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap website layanan publik.[2] Penggunaan metode Webqual 4.0 dalam menilai kualitas situs web telah meluas di berbagai bidang, mencakup sektor privat maupun publik. Tiga dimensi utama yang diukur yaitu usability, information quality, dan service interaction quality dinilai mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna.

Pengukuran kualitas suatu website dengan metode Webqual 4.0 dilakukan langsung oleh pengguna sebagai acuan untuk menilai sejauh mana pengelola website mampu memenuhi persepsi dan harapan mereka. Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna, karena proses evaluasinya didasarkan pada persepsi pengguna akhir. Penilaian dilakukan melalui sejumlah instrumen penelitian yang dikelompokkan ke dalam tiga variabel utama, yaitu Usability Quality (kualitas kemudahan penggunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas interaksi layanan), serta satu variabel tambahan, yaitu User Satisfaction (kepuasan pengguna) [3].

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengukur kualitas website Kantor Suku Dinas Kominfotik Jakarta Barat menggunakan metode Webqual 4.0 dan mengidentifikasi nilai rata-rata dimensi terhadap kepuasan pengguna. Secara teoritis, penelitian ini akan memperluas penerapan Webqual 4.0 dalam konteks e-government di Indonesia. Dalam konteks penerapan, hasil penelitian ini relevan sebagai referensi bagi pengambil kebijakan daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi konkret dalam mendorong pemerintahan berbasis teknologi informasi yang lebih tepat guna dan responsif dalam memenuhi ekspektasi masyarakat.

Kualitas suatu situs web pemerintah berperan signifikan dalam membentuk persepsi publik terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas website, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik terkait. Dalam konteks pemerintahan daerah, situs web juga berfungsi sebagai platform strategis untuk menyampaikan kebijakan, menjangkau aspirasi, serta menyediakan layanan administratif berbasis daring. [4] Kualitas sebuah situs website diartikan sebagai kemampuan website dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunaannya secara efektif dan efisien. Evaluasi kualitas website tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kecepatan loading dan struktur navigasi, tetapi juga aspek non-teknis seperti keakuratan, kelengkapan, dan keandalan konten yang disajikan.[5] Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas antarmuka pengguna (user interface) dan kejelasan informasi layanan yang disampaikan secara digital. Mereka menyimpulkan bahwa pengalaman pengguna (user experience) yang baik secara langsung meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan digital pemerintah[6] E-Government mencakup dua elemen utama: (1) sistem digital sebagai medium komunikasi dan (2) perubahan paradigma birokrasi menjadi lebih terbuka dan efisien. E-Government tidak hanya soal penggunaan teknologi, tetapi juga perombakan struktur tata kelola pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan publik.[7] Webqual 4.0 adalah metode yang dipakai untuk mengevaluasi kualitas sebuah situs web. dengan berfokus pada pengalaman pengguna akhir. Evaluasi kualitas website melalui metode ini didasarkan pada tiga komponen utama, yaitu kemudahan pengguna (usability), mutu informasi yang disajikan, serta kualitas interaksi layanan yang tersedia. Ketiga aspek tersebut secara kolektif memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap website yang diakses.[8] Skala Likert merupakan instrumen skala sikap yang sangat bermanfaat untuk menggambarkan sikap atau pendapat responden secara kuantitatif terhadap suatu variabel tertentu. Skala ini mampu mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik.[9] SPSS sangat membantu peneliti dalam proses pengolahan, analisis, dan interpretasi data kuantitatif, terutama pada tahap pengujian hipotesis. Kemudahan penggunaan dan kemampuan dalam menangani data dalam jumlah besar membuat SPSS menjadi perangkat analisis yang populer dalam penelitian ilmiah, baik akademik maupun praktis.[10]

Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website IndosatOoredoo Terhadap Kepuasan Pengguna Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website IndosatOoredoo dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring kepada 87 responden. Penilaian dilakukan terhadap empat variabel utama, yaitu kemudahan

penggunaan (Usability), kualitas informasi (Information Quality), kualitas layanan interaksi (Service Interaction Quality), dan kesan keseluruhan (Overall Impression). Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel berada dalam kategori "sangat puas" berdasarkan interval skala kepuasan Kaplan dan Norton.[11]

Analisis Kualitas Website E-ATB Dengan Metode WebQual 4.0

Metode ini terdiri dari tiga tahapan dalam menentukan kualitas sebuah website yaitu Information Quality, Usability dan Interaction Service Quality. Tujuan penelitian untuk mengukur kualitas layanan Website e-ATB di Batam. Dalam proses analisis digunakan tahapan responden dengan sampel sebanyak 120 responden yang terdiri dari pengguna e-ATB di Batam. Tahap selanjutnya adalah analisis data yang terdiri dari validitas, uji reliabilitas dan penilaian dengan skala likert.[12]

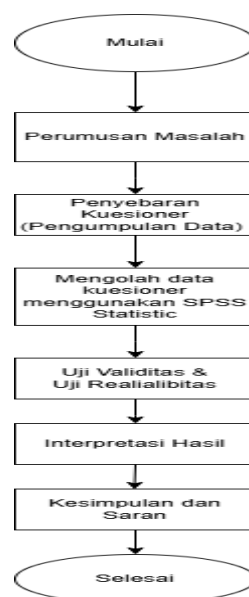
Analisis Penilaian Kualitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

Dengan berkembangnya teknologi seperti saat ini menghadirkan inovasi baru dalam melakukan transaksi pembelian yaitu hadirnya e-commerce. Shopee adalah salah satu e-commerce saat ini yang memiliki banyak pengguna. Tercatat 2,3 Miliar pengunjung pada tahun 2023. Faktor apa sehingga menjadikan shopee menjadi e-commerce dengan pengunjung terbanyak pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis situs web Shopee dari sudut pandang pengguna dan melihat nilai kepuasan pengguna. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode webqual 4.0. dengan teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner.[13]

Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Situs Detik.com Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan situs Detik.com dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh rata-rata skor kesenjangan (GAP) antara tingkat harapan (importance) dan kinerja aktual (performance) sebesar -0,04. Nilai negatif ini menunjukkan bahwa secara umum, kinerja website Detik.com belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan penggunanya. Dari ketiga dimensi Webqual 4.0 yang diteliti, hanya dimensi usability quality yang menunjukkan hasil positif dengan GAP sebesar +0,03, yang berarti situs ini cukup mudah digunakan dan sudah memenuhi ekspektasi dalam hal kemudahan operasional dan navigasi. Namun, pada dimensi information quality dan service interaction quality, masing-masing mencatat GAP sebesar -0,09 dan -0,07, yang menandakan perlunya perbaikan dalam penyajian informasi yang akurat, lengkap, dan interaksi layanan yang dirasakan pengguna.[14]

Gap penelitian ini terletak pada masih minimnya kajian yang menilai kualitas website pemerintah daerah menggunakan metode Webqual 4.0 secara komprehensif serta mengaitkannya langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital. Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah menggunakan metode Webqual 4.0 untuk menilai kualitas website pada sektor e-commerce maupun pendidikan, namun masih terbatas penelitian yang secara komprehensif menerapkannya pada konteks layanan publik digital pemerintah daerah, khususnya website Sudin Kominfo Jakarta Barat, sehingga diperlukan kajian yang tidak hanya menilai dimensi usability, information quality, dan interaction quality, tetapi juga mengaitkannya langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan e-government.

2. Metode Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berbagai elemen terlibat dalam setiap tahap penelitian yang mencerminkan alur sistematis dalam proses perancangan, pengembangan, dan pengujian penelitian. Beberapa istilah berikut ini relevan untuk menggambarkan setiap fase tersebut dan penting untuk dipahami guna memastikan penelitian berjalan secara terstruktur dan valid.

2.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang diterapkan dalam kajian ini berupa penyebaran kuesioner sebagai metode utama dalam pengumpulan data. Kuesioner tersebut dirancang berdasarkan empat komponen utama yang mengacu pada model penerapan Webqual 4.0 bertujuan untuk menilai seberapa baik kualitas layanan dari website serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan digital tersebut. Penelitian ini berfokus pada tiga dimensi pengukuran kualitas berdasarkan pendekatan Webqual 4.0 mencakup aspek-aspek seperti kualitas kemudahan penggunaan (*usability*) dan mutu informasi (*information quality*) (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi) yang berperan sebagai variabel independen (bebas). Ketiga dimensi tersebut dijabarkan ke dalam 23 item pertanyaan yang akan diisi oleh responden. Sementara itu, untuk variabel dependen (terikat), digunakan dimensi *user satisfaction* (kepuasan pengguna), yang diukur melalui satu item pertanyaan.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Keterangan
X1	<i>Usability quality</i> (kualitas kegunaan)
X2	<i>Information quality</i> (kualitas informasi)
X3	<i>Interaction quality</i> (kualitas interaksi)
Y	<i>User satisfaction</i> (kepuasan pengguna)

Pada penelitian ini, menggunakan Skala likert pada kuesioner menggunakan 5 poin pengukuran. Responden akan diminta untuk memberikan penilaian terhadap website barat.jakarta.go.id menggunakan skala berkisar dari 5 (lima) poin (Sangat Setuju) dan 1 (Satu) poin (Sangat tidak Setuju).

Tabel 2. Skala Likert

NO	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

2.2 Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian

Wawancara dilaksanakan melalui wawancara langsung dengan salah satu staf di Sudin Kominfotik Walikota Jakarta Barat yang berkaitan dengan website barat.jakarta.go.id. Dalam penyusunan isi penulis membentuk kuesioner berdasarkan aturan pada metode Webqual 4.0. Kuesioner ini dibagikan secara online kepada responden yaitu warga jakarta barat atau pengguna website barat.jakarta.go.id. Skala yang dijadikan pengukuran dalam kuesioner skala Likert ini terdiri dari lima pilihan respons, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju. Penulis memperoleh referensi untuk penelitian ini melalui peninjauan terhadap sejumlah jurnal akademik serta mengakses laman web yang memiliki relevansi dengan tema penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung situs web <https://barat.jakarta.go.id> dengan rata-rata sekitar 60 orang per hari. Dengan asumsi trafik yang stabil selama periode penelitian, jumlah populasi ditetapkan sebanyak 60 individu yang dianggap relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Populasi ini dipilih karena memiliki karakteristik yang sesuai dengan variabel yang diteliti, serta jumlahnya yang relatif kecil memungkinkan peneliti melakukan pendekatan menyeluruh untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam.

Pemilihan sampel dilakukan menggunakan perhitungan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 53 responden.

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

$$n = \frac{60}{1 + 60 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{60}{1 + 60 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{60}{1 + 0,15}$$

$$n = 52,17 = 53$$

Jadi, jumlah sampel minimal yang diperlukan adalah 53 responden.

2.3 Metode Analisis Data

Dalam proses analisis data peneliti terlebih dahulu meninjau hasil survei sebelumnya sebagai dasar perbandingan. Selanjutnya, data dari kuesioner yang telah dikumpulkan dianalisis berdasarkan jawaban para responden. Proses analisis ini mencakup perhitungan frekuensi, persentase, serta analisis lintas tabulasi untuk menganalisis hubungan dan pola yang muncul di antara variabel-variabel yang dikaji.

Setelah memperoleh data sampel, penulis menginput data tersebut ke dalam Microsoft Excel dan melakukan tiga jenis pengujian, yaitu analisis deskriptif, pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan tujuan memastikan bahwa alat ukur yang dipakai dapat mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dimanfaatkan dalam penelitian ini guna menyajikan gambaran umum mengenai tanggapan responden terhadap kualitas website barat.jakarta.go.id, yang ditinjau berdasarkan 4 variabel, yakni usability, information quality, service interaction dan user satisfaction. Proses pengolahan data mencakup perhitungan nilai rata-rata (mean), standar deviasi (standard deviation), nilai minimum, serta nilai maksimum dari setiap butir pertanyaan yang terdapat dalam instrumen kuesioner.

2. Uji Validitas

Teknik korelasi Pearson Product-Moment digunakan sebagai metode untuk menguji validitas dengan cara mengaitkan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dengan skor total dari variabel yang bersangkutan. Secara umum, nilai koefisien korelasi (r) yang tinggi mengindikasikan hubungan yang kuat antar item, sehingga item tersebut dapat dianggap valid dan cocok untuk penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Koefisien Cronbach's Alpha (α) dipilih sebagai metode untuk menilai tingkat reliabilitas instrumen. Koefisien ini menunjukkan tingkat konsistensi internal antar item dalam instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu variabel tertentu. Nilai Cronbach's Alpha angka yang lebih besar mengindikasikan adanya alat ukur tersebut memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang lebih baik.

3. Hasil dan Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah menentukan seberapa baik sebuah situs web dari pandangan penggunaannya dengan menerapkan metode Webqual 4.0. Fokus utama analisis adalah untuk mengidentifikasi bagaimana dimensi-dimensi dalam Webqual seperti usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dipandang oleh pengguna sesuai dengan konteks penggunaan website yang spesifik. Dengan memahami persepsi pengguna terhadap ketiga dimensi tersebut, penelitian studi ini bertujuan untuk menyajikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang kekuatan dan kelemahan website yang diteliti, serta memberikan masukan yang relevan bagi pengelola website dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital mereka. Dalam beberapa studi, dimensi user satisfaction juga ditambahkan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, namun fokus utama tiga dimensi fundamental dalam Webqual 4.0 tetap menjadi acuan utama dalam penelitian ini.

Data yang terkumpul dianalisis memakai pendekatan kuantitatif berbasis statistik deskriptif. Teknik pengolahan data melibatkan proses uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memenuhi standar kualitas pengukuran. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Corrected Item-Total Correlation digunakan untuk menilai konsistensi tiap item, dan reliabilitas keseluruhan instrumen dihitung menggunakan nilai Cronbach's Alpha setelah data dianggap valid dan reliabel. "Setelah melalui perhitungan, hasil dari setiap variabel dianggap reliabel jika melampaui nilai kritis yang ditentukan sebesar 0,6"[15] Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata dan distribusi persepsi responden terhadap setiap dimensi Webqual 4.0. Analisis data sepenuhnya dilakukan dengan bantuan software statistik SPSS versi 26 sebagai alat bantu statistik.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang data penelitian, meliputi jumlah responden (N), nilai terkecil dan terbesar, rata-rata (mean), serta deviasi standar dari setiap variabel yang diteliti. Memperlihatkan statistik deskriptif untuk empat variabel utama, yaitu Kualitas Kegunaan (Usability Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality), dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), yang diperoleh dari 60 responden.

Tabel 3. Hasil Uji Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
UsabilityQuality	53	18.00	40.00	26,0755	4,73469
InformationQuality	53	11.00	32.00	22,6792	5,13575
ServiceInteractionQuality	53	14.00	35.00	21,6226	3,84921
UserSatisfaction	53	1.00	5.00	3,3208	1,15648

Valid N (listwise)

53

Berdasarkan Tabel 3, data yang disajikan pada tabel, penafsiran dapat dilakukan bahwa Usability Quality (Kualitas Kegunaan) X1 memiliki nilai rata-rata sebesar 26,07 dari total skor maksimum 40. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang baik terkait tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem. Dengan standar deviasi sebesar 4,73, terdapat variasi tanggapan yang cukup moderat antarresponden, Information Quality (Kualitas Informasi) X2 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 22,67 dari total skor maksimum 32. Temuan tersebut menandakan bahwa responden menilai informasi yang disajikan sistem cukup baik dan relevan. Standar deviasi sebesar 5,13 mengindikasikan adanya penyebaran atau variasi yang sedikit lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya, Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) X3 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 21,62 dari skor maksimum 35, yang berarti bahwa responden cenderung puas dengan interaksi layanan yang diberikan oleh sistem atau pihak penyelenggara. Nilai standar deviasi sebesar 3,84 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pandangan yang masih dalam batas wajar antarresponden., User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) Y memiliki nilai rata-rata 3,32 dari skala 1–5. Rata-rata ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sedang hingga tinggi, dan simpangan baku sebesar 1,15 memperlihatkan bahwa tanggapan responden cenderung homogen.

2. Uji Validitas

Setiap variabel yang terdapat dalam kuesioner penelitian terdiri dari beberapa item pertanyaan. Untuk menginterpretasikan hasil uji validitas, perlu diperhatikan nilai korelasi hitung (r) yang harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi tabel (r tabel). Jika nilai tersebut terpenuhi, maka variabel tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan distribusi nilai r tabel dengan jumlah responden sebanyak 53, nilai kritis pada tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,2732

Tabel 4. Uji Hasil Validitas Usability

No	Kode Pernyataan	N	Pearson Correlation (r hitung)	r Tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X1.1	53	0.540	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
2	X1.2	53	0.520	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
3	X1.3	53	0.601	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
4	X1.4	53	0.401	0.273	0.003	Valid (Signifikan)
5	X1.5	53	0.386	0.273	0.004	Valid (Signifikan)
6	X1.6	53	0.597	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
7	X1.7	53	0.622	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
8	X1.8	53	0.525	0.273	0.000	Valid (Signifikan)

Berdasarkan Tabel 4, variabel *Usability*X1 adalah variabel Kualitas Kegunaan, di mana r hitung (X1.1 = 0.540, X1.2 = 0.520, X1.3 = 0.601, X1.4 = 0.401, X1.5 = 0.386, X1.6 = 0.597, X1.7 = 0.622, X1.8 = 0.525) dan r tabel (dengan $N=53$ dan $\alpha=0.05$ dua arah, r tabel adalah 0.273). Dalam penelitian ini dianggap valid nilai korelasi Pearson (r hitung) melebihi nilai r tabel sebesar 0,2732 pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (df) 50. Hasil uji validitas yang disajikan dalam jurnal menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan memenuhi kriteria tersebut sehingga dinyatakan valid.[16]

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Information Quality

No	Kode Pernyataan	N	Pearson Correlation (r hitung)	r Tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X2.1	53	0.595	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
2	X2.2	53	0.750	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
3	X2.3	53	0.557	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
4	X2.4	53	0.550	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
5	X2.5	53	0.574	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
6	X2.6	53	0.587	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
7	X2.7	53	0.662	0.273	0.000	Valid (Signifikan)

Berdasarkan Tabel 5, variabel *Informationquality*X2 adalah variabel Kualitas Informasi, di mana r hitung (X2.1 = 0.595, X2.2 = 0.750, X2.3 = 0.557, X2.4 = 0.550, X2.5 = 0.574, X2.6 = 0.569, X2.7 = 0.649) dan r tabel (dengan $N=53$ dan $\alpha=0.05$ dua arah, r tabel adalah 0.273). Dalam penelitian ini dianggap valid nilai korelasi Pearson (r hitung) melebihi nilai r tabel sebesar 0,2732 pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat

kebebasan (df) 50. Hasil uji validitas yang disajikan dalam jurnal menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan memenuhi kriteria tersebut sehingga dinyatakan valid.[16]

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Interaction Quality

No	Kode Pernyataan	N	Pearson Correlation (r hitung)	r Tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X3.1	53	0.587	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
2	X3.2	53	0.489	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
3	X3.3	53	0.620	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
4	X3.4	53	0.503	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
5	X3.5	53	0.514	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
6	X3.6	53	0.492	0.273	0.000	Valid (Signifikan)
7	X3.7	53	0.628	0.273	0.000	Valid (Signifikan)

Berdasarkan Tabel 6, variabel *Interactionquality*X3 adalah variabel Kualitas Interaksi, di mana r hitung ($X3.1 = 0.587$, $X3.2 = 0.489$, $X3.3 = 0.620$, $X3.4 = 0.503$, $X3.5 = 0.514$, $X3.6 = 0.492$, $X3.7 = 0.628$) dan r tabel (dengan $N=53$ dan $\alpha=0.05$ dua arah, r tabel adalah 0.273). Dalam penelitian ini dianggap valid nilai korelasi Pearson (r hitung) melebihi nilai r tabel sebesar 0,2732 pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (df) 50. Hasil uji validitas yang disajikan dalam jurnal menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan memenuhi kriteria tersebut sehingga dinyatakan valid.[16]

3. Uji Reliabilitas

Tabel 7. Uji Reliabilitas

No	Indikator	Cronbach Alpha	N of Items
1	X1	0,604	8
2	X2	0,709	7
3	X3	0,605	7

Berdasarkan Tabel 7, hasil uji reliabilitas terhadap ketiga variabel penelitian (X1, X2, dan X3), diperoleh nilai Cronbach's Alpha Nilai reliabilitas masing-masing variabel adalah 0,604 untuk X1, 0,709 untuk X2, dan 0,605 untuk X3. "Nilai yang diperoleh melebihi 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik.[17] Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam tiap variabel tersebut memenuhi kriteria reliabilitas.

Hasil analisis terhadap kualitas website barat.jakarta.go.id menggunakan pendekatan Webqual 4.0 menunjukkan bahwa secara umum pengguna memberikan penilaian positif terhadap tiga dimensi utama: kemudahan penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (interaction quality). Dimensi usability memperoleh nilai rata-rata yang cukup tinggi, mencerminkan bahwa antarmuka situs dianggap mudah diakses dan intuitif oleh mayoritas responden. Sementara itu, kualitas informasi juga dinilai memadai, khususnya dalam hal akurasi dan relevansi konten yang disediakan. Meskipun masih terdapat variasi tanggapan, persepsi terhadap informasi yang disajikan cenderung mendukung keperluan pengguna. Pada aspek interaksi layanan, hasil menunjukkan bahwa situs ini mampu menjamin rasa aman dan memberikan akses komunikasi yang efektif dengan penyelenggara, meski terdapat ruang untuk peningkatan pada elemen umpan balik dan personalisasi layanan. Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada dalam kategori menengah ke atas, mengindikasikan bahwa ekspektasi pengguna relatif terpenuhi. Validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan juga telah teruji secara statistik, memperkuat keabsahan temuan ini. Dengan demikian, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya optimalisasi aspek teknis dan konten dalam strategi pengelolaan layanan digital publik.

4. Kesimpulan

Kualitas website Sudin Kominfo Jakarta Barat secara keseluruhan berada dalam kategori baik, berdasarkan persepsi pengguna yang ditinjau dari tiga dimensi Webqual 4.0, yaitu Usability (kemudahan penggunaan) website dinilai cukup mudah digunakan, memiliki navigasi yang jelas, dan tampilan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Information Quality (kualitas informasi) informasi yang disajikan pada website cukup akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna. Interaction Quality (kualitas interaksi layanan) website memberikan rasa aman, kemudahan komunikasi, dan layanan yang relatif sesuai harapan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) menunjukkan skor rata-rata yang berada pada kategori menengah ke atas, mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan melalui website.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, uji validitas, dan reliabilitas, seluruh indikator dalam penelitian terbukti valid dan reliabel. Hal ini memperkuat bahwa instrumen Webqual 4.0 yang digunakan layak untuk menilai kualitas website instansi pemerintah. Dari ketiga dimensi Webqual 4.0, dimensi Usability dan Information Quality memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pengguna, meskipun dimensi Interaction Quality juga tetap memiliki kontribusi penting. Maka hipotesis yang terbukti adalah: H1: Website Sudin Kominfotik Walikota Jakarta Barat memiliki kualitas yang baik berdasarkan penilaian dimensi Webqual 4.0 menurut persepsi pengguna.

Referensi

- [1] M. N. Fauzan, O. Nurdiawa, and Y. A. Wijaya, "Analisis Sistem Website Sekolah Adiwiyata Menggunakan Website Quality (WEBQUAL)," *J. Janitra Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 40–48, 2023, doi: 10.25008/janitra.v3i1.167.
- [2] Rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetyo, R. Andespa, P. N. Lhokseumawe, and K. Pengantar, "Tugas Akhir Tugas Akhir," *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret 201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.
- [3] Ismail, "Paper Analisa Kualitas," Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2024.
- [4] E. Meidika, "G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan Evaluation of the West Papua Central Statistics Agency Website Quality Using," vol. 9, no. 1, pp. 149–156, 2025.
- [5] H. H. M Suluh, "Kualitas Website Dalam Implementasi Keterbukaan Informasi Publik," *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, vol. 4, no. 4, pp. 322–335, 2025.
- [6] A. Rahmawati and J. E. Aryansah, "Pengalaman Pengguna (User Experience) Pada Aplikasi Electronic Tax (E-Tax) Di Kota Palembang," *Spirit Publik J. Adm. Publik*, vol. 18, no. 1, pp. 116–126, 2023, [Online]. Available: <https://repository.unsri.ac.id/90396/>
- [7] A. N. Sumarno and Suranto, "Efektivitas Sistem Informasi Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Desa Mandong Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa," *Res Publica*, vol. 4, no. 3, pp. 357–369, 2020.
- [8] H. Sangga, C. Dewi, and H. J. Christanto, "Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Kabupaten Toraja Utara Menggunakan User Centered Design dan WebQual 4.0," *INOVTEK Polbeng - Seri Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 168–181, 2024, doi: 10.35314/isi.v9i1.4010.
- [9] R. A. Putri, E. F. Rini, and P. Rahayu, "Persepsi aparat dan masyarakat pada implementasi teknologi geospasial dalam efisiensi pelayanan skala kelurahan," *Reg. J. Pembang. Wil. dan Perenc. Partisipatif*, vol. 16, no. 1, p. 133, 2021, doi: 10.20961/region.v16i1.35122.
- [10] A. Prasetyaningsih, R. Rokhmaniyah, and M. Husni, "Pengaruh Pola Asuh Demokratis Orang Tua dan Kepribadian Guru terhadap Karakter Siswa," *Kalam Cendekia J. Ilm. Kependidikan*, vol. 11, no. 3, 2023, doi: 10.20961/jkc.v11i3.80382.
- [11] W. W. Ariestya, A. Saputra, and Y. E. Praptiningsih, "Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website Indosatooredoo Terhadap Kepuasan Pengguna," vol. 5, no. 1, pp. 40–48, 2024.
- [12] A. Maulana and T. Tukino, "Analisis Kualitas Website E-ATB Dengan Metode WebQual 4.0," *J. Desain Dan Anal. Teknol.*, vol. 2, no. 2, pp. 150–159, 2023, doi: 10.58520/jddat.v2i2.33.
- [13] A. Arif Setyawan and Arif Setiawan, "Analisis Kualitas Website E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INFOKOM (Informatika & Komputer)*, vol. 11, no. 1, pp. 1–18, 2023, doi: 10.56689/infokom.v11i1.1051.
- [14] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, no. April 2020, p. 34, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- [15] I. Habiba and G. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Paradig. Komput. Dan Inform.*, vol. 24, no. 1, pp. 29–36, 2022.
- [16] N. Azizah and Chaimatusadiah, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Dasaar Aljabar," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 9, no. 1, pp. 6637–6643, 2025.
- [17] M. A. Qohar and F. Fauziyah, "Analisis Validitas Dan Reliabilitas Soal Aljabar Untuk Siswa Sekolah Menengah Pertama: Studi Kuantitatif," vol. 5, no. 2, pp. 167–186, 2021.