

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PADA WEB PORTAL KECAMATAN KERTEK DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Rizki Indah Lestari, Hidayatus Sibyan, Nur Hasanah
Universitas Sains Al-Qur'an
Email: rizkyindahhl@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kertek, dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas dari *website* agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dengan menggunakan metode *webqual 4.0* yang mana terdapat 3 variabel yaitu, *Usability*, *Information Quality* dan *System Interaction Quality*. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengisian kuesioner yang diisi oleh responden. Terdapat 156 responden yang harus mengisi 20 pertanyaan dengan mengacu 3 variabel tersebut yang menghasilkan nilai persentase sebagai berikut : *Usability* 47,13%, *Information Quality* 47,66% dan *Sytem Interaction Quality* 47,83%. Sehingga menghasilkan nilai persentase akhir 47,5% atau pada kategori “Tidak Baik/Kurang Baik”. Oleh karena itu, diharapkan nantinya dapat menjadi masukan bagi pengelola dalam melakukan perbaikan pada *website* Kecamatan Kertek untuk kedepannya.

Kata Kunci : *webqual 4.0, usability, information quality, system interaction quality.*

ABSTRACT

This research was conducted in Kertek District, with the aim of knowing the level of quality of the website in order to provide better service by using the webqual 4.0 method in which there are 3 variables, namely : usability, information quality dan system interaction quality. This research was conducted based on filling out the questionnaire which was filled out by the respondents. There are 156 respondents who have to fill in 20 questions referring to these 3 variables which produce the following percentage values : usability 47,13%, information quality 47,66%, and system interaction quality 47,83%. So that it produces a final percentage value of 47.5% or in the “Not Good/Not Good” category. Therefore, it is hoped that later it can be input for managers in making improvements to the Kertek District websire in the future.

Keywords : *webqual 4.0, usability, information quality, system interaction quality.*

1. PENDAHULUAN

Kecamatan Kertek merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kab. Wonosobo beralamat di jalan sindoro sumbing km. 01 Kab. Wonosobo. Kecamatan Kertek memiliki website resmi yaitu <https://kecamatankertek.wonosobo.go.id/>.

Mempunyai fungsi sebagai penyampai media informasi serta pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Kertek yang bisa diakses kapanpun.

Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur yang penting dalam suatu pelayanan (Anggraini, 2020). Berdasarkan static pengunjung, total pembaca pada website Kecamatan Kertek yang dihitung mulai dari awal tahun 2018 sampai dengan bulan April 2022 baru mencapai 5457 pembaca. Maka, pengelola website Kecamatan Kertek ingin memberkan pelayanan maksimal dengan meningkatkan kualitas *website* tersebut sehingga pengguna dan pengunjung *website* merasa puas dalam mencari informasi serta pelayanan yang diberikan oleh pengguna.

Namun sampai saat ini belum pernah dilakukannya standar uji kualitas *website* dari Kecamatan Kertek. Sehingga, diperlukan adanya analisis kualitas *website* dengan suatu metode agar bisa mengetahui keefektifan dan bisa diukur tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu.

Pengujian ini dilakukan dengan melibatkan beberapa pengamatan. Namun yang dirasa akurat adalah dengan menggunakan metode Webqual 4.0. terdapat 4 variabel pada metode Webqual 4.0 yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas pelayanan informasi) dan *system interaction quality* (interaksi kualitas pelayanan). Webqual 4.0 adalah suatu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi dari masyarakat (Irmayanti, 2021).

2. METODE

Dalam penelitian ini, penguji menggunakan penelitian jenis evaluatif dengan dua data sebagai berikut :

a. Data Primer

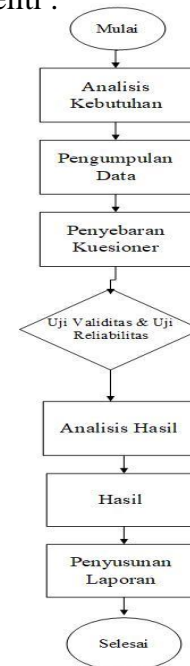
Merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data melalui pengisian pada kuesioner yang diisi oleh responden

dan dengan cara observasi pada Kecamatan Kertek.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara, baik media artikel, buku, dan jurnal yang dipublikasikan maupun tidak.

Berikut merupakan alur penelitian yang diambil oleh peneliti :



Gambar 1 Alur Penelitian

1. Analisis Kebutuhan

Tahap awal penulis dalam melakukan penelitian, yaitu mengenai apa saja yang dibutuhkan selama penelitian.

2. Pengumpulan Data

Selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data, mulai dari data primer dan sekunder. Kemudian membuat kuesioner dan membagikannya kepada responden.

3. Penyebaran Kuesioner

Peneliti membagikan kepada responden yang bertujuan untuk memperoleh data agar bisa melanjutkan ke tahap selanjutnya.

4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan tujuan untuk mengetahui apakah jawaban sudah valid dan reliabel atau belum.

5. Analisis Hasil

Apabila data sudah lengkap, peneliti melakukan pengolahan dan merekap data untuk mengetahui hasil dari penelitian yang dilakukan kemudian dilakukan analisis dari

data untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian yang dilaksanakan.

6. Hasil

Tahapan ini adalah tahapan yang terakhir, yaitu peneliti akan mengetahui hasil akhir dari pengolahan data yang sudah dianalisis yang sudah diuji kualitasnya.

7. Penyusunan Laporan

Tahapan paling akhir adalah penyusunan laporan.

c. Sampel dan Populasi

Pada penelitian ini, penguji mengambil sampel Kecamatan Kertek yang kemudian menghasilkan 156 responden.

Untuk datanya digunakan skala likert yang mana tiap item mempunyai skala dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju, berikut tabelnya (Budiaji, 2013):

Tabel 1 Skor Jawaban

No.	Skala	Skor	
		Fav	Unfav
1	Sangat Setuju (SS)	4	1
2	Setuju (S)	3	2
3	Tidak Setuju (SS)	2	3
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil dan pembahasan melalui beberapa tahapan yaitu :

3.1 Uji Validitas

Terdapat 4 variabel pada metode Webqual 4.0, yaitu (Sibyan, 2016):

1. Hasil Uji Validitas Usability

Tabel 2 Uji Validitas Usability

		Correlations									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8_TOTAL		
U1	Pearson Correlation	1	.881*	.758*	.730*	.792*	.819*	.753*	.805*		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156
U2	Pearson Correlation	.881*	1	.737*	.734*	.796*	.735*	.746*	.820*		
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156
U3	Pearson Correlation	.758*	.737*	1	.734*	.754*	.799*	.796*	.891*		
	Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	.000		
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156
U4	Pearson Correlation	.730*	.734*	.734*	1	.774*	.725*	.743*	.888*		
	Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000		
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156
U5	Pearson Correlation	.792*	.796*	.754*	.774*	1	.778*	.797*	.804*		
	Sig. (2-tailed)						.000	.000	.000		
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156
U6	Pearson Correlation	.819*	.735*	.797*	.725*	.778*	1	.779*	.804*		
	Sig. (2-tailed)							.000	.000		
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156
U7	Pearson Correlation	.753*	.746*	.796*	.743*	.797*	.779*	1	.890*		
	Sig. (2-tailed)								.000		
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156
U8_TOTAL	Pearson Correlation	.805*	.820*	.891*	.888*	.804*	.804*	.890*	1		
	Sig. (2-tailed)										
	N		156	156	156	156	156	156	156	156	156

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Information Quality (Kualitas Informasi)

Tabel 3 Uji Validitas Information Quality (Kualitas Informasi)

		Correlations							
		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	IQ_TOTAL
IQ1	Pearson Correlation	1	.881*	.895*	.748*	.820*	.831*	.728*	.815*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		156	156	156	156	156	156	156
IQ2	Pearson Correlation	.881*	1	.881*	.816*	.899*	.796*	.795*	.820*
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		156	156	156	156	156	156	156
IQ3	Pearson Correlation	.895*	.881*	1	.757*	.774*	.773*	.748*	.894*
	Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	.000
	N		156	156	156	156	156	156	156
IQ4	Pearson Correlation	.748*	.816*	.757*	1	.787*	.743*	.787*	.888*
	Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000
	N		156	156	156	156	156	156	156
IQ5	Pearson Correlation	.820*	.899*	.774*	.787*	1	.828*	.824*	.822*
	Sig. (2-tailed)						.000	.000	.000
	N		156	156	156	156	156	156	156
IQ6	Pearson Correlation	.831*	.796*	.773*	.743*	.828*	1	.749*	.904*
	Sig. (2-tailed)							.000	.000
	N		156	156	156	156	156	156	156
IQ7	Pearson Correlation	.728*	.795*	.748*	.787*	.824*	.748*	1	.881*
	Sig. (2-tailed)								.000
	N		156	156	156	156	156	156	156
IQ_TOTAL	Pearson Correlation	.815*	.820*	.894*	.888*	.822*	.804*	.881*	1
	Sig. (2-tailed)								
	N		156	156	156	156	156	156	156

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Service Information Quality (Kualitas Interaksi Pelayanan)

Tabel 4 Uji Validitas Service Interaction Quality

		Correlations							
		SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ_TOTAL	
SIQ1	Pearson Correlation	1	.723*	.748*	.677*	.773*	.739*	.880*	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N		156	156	156	156	156	156	
SIQ2	Pearson Correlation	.723*	1	.736*	.740*	.792*	.760*	.892*	
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	
	N		156	156	156	156	156	156	
SIQ3	Pearson Correlation	.748*	.736*	1	.726*	.771*	.754*	.895*	
	Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	
	N		156	156	156	156	156	156	
SIQ4	Pearson Correlation	.677*	.740*	.726*	1	.738*	.730*	.862*	
	Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	
	N		156	156	156	156	156	156	
SIQ5	Pearson Correlation	.773*	.792*	.771*	.738*	1	.749*	.905*	
	Sig. (2-tailed)						.000	.000	
	N		156	156	156	156	156	156	
SIQ6	Pearson Correlation	.739*	.760*	.754*	.730*	.749*	1	.891*	
	Sig. (2-tailed)							.000	
	N		156	156	156	156	156	156	
SIQ_TOTAL	Pearson Correlation	.880*	.892*	.895*	.862*	.905*	.891*	1	
	Sig. (2-tailed)								
	N		156	156	156	156	156	156	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas ini menggunakan r tabel dengan nilai n = 156 dan signifikansi 5%. Selanjutnya menentukan nilai d(f) = n-2. Dihasilkan d(f)=156-2=154.

Tabel 5 Nilai r tabel

Nilai (df)	Taraf Signifikansi	
	5%	1%
151	0.1585	0.1335
152	0.1580	0.1330
153	0.1576	0.1326
154	0.1572	0.1322
155	0.1568	0.1318
156	0.1563	0.1313

Melihat pada r tabel diatas bahwa r tabel dari nilai d(f) 154 adalah 0.1572 menggunakan uji dua sisi serta taraf signifikansi 0.05. maka apabila r hitung>r tabel dan signifikansi hitung<0.05 item kuesioner dianggap valid (Stefany, 2021).

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui seberapa reliabel dari hasil

keusioner dengan aplikasi SPSS. Peneliti menggunakan metode *Cronbach Alpha* dimana hasil dari kuesioner dinyatakan reliabel > 0.6. berikut hasilnya (Julvia, 2016):

Tabel 6 *Case Processing Summary*
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden (n) bisa dianalisis dengan 156 responden.

Tabel 7 *Reliability Statistic*
Reliability Statistics

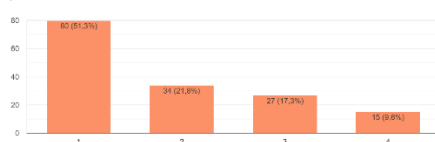
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.983	.983	20

Tabel diatas menunjukkan hasil reliabilitas dengan nilai Cronbatch Alpha 0.983 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 item. Maka, jelas bahwa nilai Cronbatch Alpha > 0.06 dikatakan reliabel.

3.3 Hasil Penyebaran Kuesioner

1. Hasil Pertanyaan *Usability* No 1

1. Saya merasa website Kecamatan Kertek mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
156 jawaban



Gambar 2 pertanyaan No 1

- Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 80
- Responden dengan jawaban tidak setuju = 34
- Responden dengan jawaban setuju = 27
- Responden dengan jawaban sangat setuju = 15

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{\text{Total skor}}{Y \times 100}$$

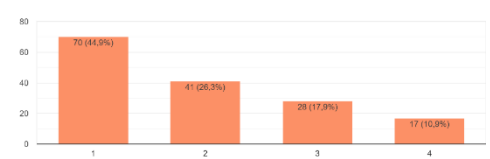
$$T = \frac{289}{624 \times 100} = 46,31\%$$

Tabel 8 Hasil Pertanyaan No. 1

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	80	34	27	15	156	46,31%
Skor	80	68	81	60	289	

2. Hasil Penyebaran *Usability* No 2

2. Saya merasa interaksi dengan website ini jelas dan mudah dimengerti
156 jawaban



Gambar 3 Pertanyaan No. 2

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 70
- Responden dengan jawaban tidak setuju = 41
- Responden dengan jawaban setuju = 28
- Responden dengan jawaban sangat setuju = 17

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

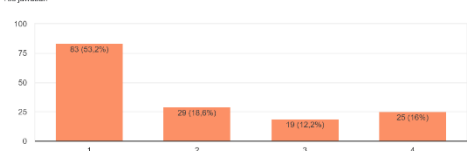
$$T = \frac{304}{624 \times 100} = 48,71\%$$

Tabel 9 Hasil Pertanyaan No. 2

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	70	41	28	17	156	48,71%
Skor	70	82	84	68	304	

3. Hasil Pertanyaan *Usability* No 3

3. Saya merasa website Kecamatan Kertek mudah digunakan
156 jawaban



Gambar 4 Pertanyaan No. 3

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 83
- Responden dengan jawaban tidak setuju = 29
- Responden dengan jawaban setuju = 19
- Responden dengan jawaban sangat setuju = 25

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{298}{624 \times 100} = 47,75\%$$

Tabel 10 Hasil Pertanyaan No. 3

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	83	29	19	25	156	47,75%
Skor	83	58	57	100	298	

4. Hasil Pertanyaan Usability No 4



Gambar 5 Pertanyaan No. 4

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 73
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 40
- c. Responden dengan jawaban setuju = 31
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 12

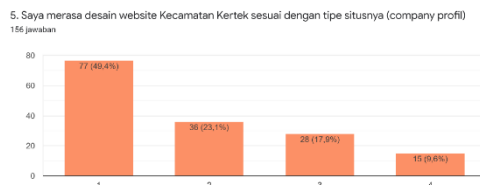
Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{294}{624 \times 100} = 47,11\%$$

Tabel 11 Hasil Pertanyaan No. 4

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	73	40	31	12	156	47,11%
Skor	73	80	93	48	294	

5. Pertanyaan usability no 5



Gambar 6 Pertanyaan No. 5

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 77
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 36

c. Responden dengan jawaban setuju = 28

d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 15

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{293}{624 \times 100} = 46,95\%$$

Tabel 12 Hasil Pertanyaan No. 5

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	83	29	19	25	156	47,75%
Skor	83	58	57	100	298	

6. Hasil Pertanyaan Usability No 6



Gambar 7 Pertanyaan No. 6

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 84
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 29
- c. Responden dengan jawaban setuju = 25
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 18

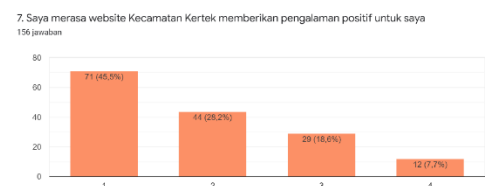
Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{287}{624 \times 100} = 46,00\%$$

Tabel 13 Hasil Pertanyaan No. 6

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	84	29	25	18	156	46,00%
Skor	84	58	73	72	287	

7. Hasil Pertanyaan Usability No 7



Gambar 8 Pertanyaan No. 7

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 71
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 44
- c. Responden dengan jawaban setuju = 29
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 12

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

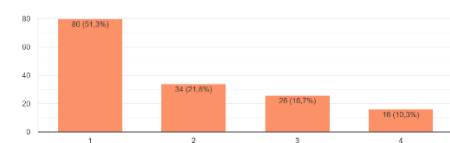
$$T = \frac{294}{624 \times 100} = 47,11\%$$

Tabel 14 Hasil Pertanyaan No. 7

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	71	44	29	12	156	47,11%
Skor	71	88	87	48	294	

8. Hasil Pertanyaan *Information Quality* No 8

8. Saya merasa website Kecamatan Kertek menyediakan informasi yang akurat 156 jawaban



Gambar 9 Pertanyaan No. 8

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 80
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 34
- c. Responden dengan jawaban setuju = 26
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 16

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

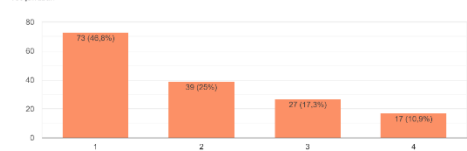
$$T = \frac{286}{624 \times 100} = 45,83\%$$

Tabel 15 Hasil Pertanyaan No. 8

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	80	34	26	16	156	45,83%
Skor	80	68	78	60	286	

9. Hasil Pertanyaan *Information Quality* No 9

9. Saya merasa website Kecamatan Kertek menyediakan informasi yang dapat dipercaya 156 jawaban



Gambar 10 Pertanyaan No. 9

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 73
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 39
- c. Responden dengan jawaban setuju = 27
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 17

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

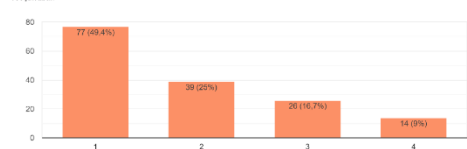
$$T = \frac{300}{624 \times 100} = 48,07\%$$

Tabel 16 Hasil Pertanyaan No. 9

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	73	39	27	17	156	48,07%
Skor	73	78	81	68	300	

10. Hasil Pertanyaan *Information Quality* No 10

10. Saya merasa website Kecamatan Kertek menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date 156 jawaban



Gambar 11 Pertanyaan No. 10

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 77
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 39
- c. Responden dengan jawaban setuju = 26
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 14

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{289}{624 \times 100} = 46,31\%$$

Tabel 17 Hasil Pertanyaan No. 10

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		

F	77	39	27	14	156	46,31%
Skor	77	78	78	56	289	

- c. Responden dengan jawaban setuju = 22
 - d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 18
- Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{291}{624 \times 100} = 46,63\%$$

11. Hasil Pertanyaan *Information Quality* No 11



Gambar 12 Pertanyaan No. 11

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 74
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 39
- c. Responden dengan jawaban setuju = 27
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 16

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{293}{624 \times 100} = 49,95\%$$

Tabel 18 Hasil Pertanyaan No. 11

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	74	39	26	16	156	49,95%
Skor	74	78	81	60	293	

12. Hasil Pertanyaan *Information Quality* No 12



Gambar 13 Pertanyaan No. 12

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 79
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 37

Tabel 19 Hasil Pertanyaan No. 12

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	79	37	22	18	156	46,63%
Skor	79	74	66	72	291	

13. Hasil Pertanyaan *Information Quality* No 13



Gambar 14 Pertanyaan No. 13

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 66
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 46
- c. Responden dengan jawaban setuju = 29
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 18

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{317}{624 \times 100} = 50,81\%$$

Tabel 20 Hasil Pertanyaan No. 13

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	66	46	29	18	156	50,81%
Skor	66	92	87	72	317	

14. Hasil Pertanyaan *Information Quality* No 14



Gambar 15 Pertanyaan No. 14

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 80
- Responden dengan jawaban tidak setuju = 33
- Responden dengan jawaban setuju = 28
- Responden dengan jawaban sangat setuju = 15

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{290}{624 \times 100} = 46,47\%$$

Tabel 21 Hasil Pertanyaan No. 14

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	80	33	28	15	156	46,47%
Skor	80	66	84	60	290	

15. Hasil Pertanyaan *Service Interaction Quality* No 15



Gambar 16 Pertanyaan No. 15

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 58
- Responden dengan jawaban tidak setuju = 53
- Responden dengan jawaban setuju = 27
- Responden dengan jawaban sangat setuju = 15

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{305}{624 \times 100} = 48,87\%$$

Tabel 22 Hasil Pertanyaan No. 15

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	58	53	27	15	156	48,87%
Skor	58	106	81	60	305	

16. Hasil Pertanyaan *Service Interaction Quality* No 16



Gambar 17 Pertanyaan No. 16

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 71
- Responden dengan jawaban tidak setuju = 47
- Responden dengan jawaban setuju = 23
- Responden dengan jawaban sangat setuju = 15

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{294}{624 \times 100} = 47,11\%$$

Tabel 23 Hasil Pertanyaan No. 16

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	71	47	23	15	156	47,11%
Skor	71	94	69	60	294	

17. Hasil Pertanyaan *Service Interaction Quality* No17



Gambar 18 Pertanyaan No. 17

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 63
- Responden dengan jawaban tidak setuju = 46
- Responden dengan jawaban setuju = 30

d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 17

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{313}{624 \times 100} = 50,16\%$$

Tabel 24 Hasil Pertanyaan No. 17

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	63	46	30	17	156	50,16%
Skor	63	92	90	68	313	

18. Hasil Pertanyaan *Service Interaction Quality* No 18



Gambar 19 Pertanyaan No. 18

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 61
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 57
- c. Responden dengan jawaban setuju = 25
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 13

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

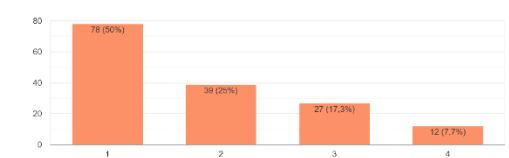
$$T = \frac{300}{624 \times 100} = 48,07\%$$

Tabel 25 Hasil Pertanyaan No. 18

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	61	57	25	13	156	48,07%
Skor	61	114	73	52	300	

19. Hasil Pertanyaan *Service Interaction Quality* No 19

19. Saya merasa website Kecamatan Kertek memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak pelayanan



Gambar 20 Pertanyaan No. 19

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 78
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 39
- c. Responden dengan jawaban setuju = 27
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 12

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

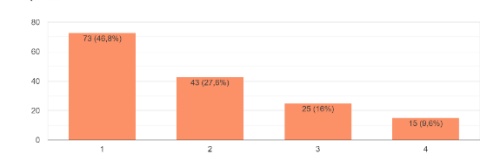
$$T = \frac{285}{624 \times 100} = 45,67\%$$

Tabel 26 Hasil Pertanyaan No. 19

	STS	TS	S	SS	Jml	%
N	1	2	3	4		
F	78	39	27	12	156	45,67%
Skor	78	78	81	48	285	

20. Hasil Pertanyaan *Service Interaction Quality* No 20

20. Website Kecamatan Kertek memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan



Gambar 21 Pertanyaan No. 20

Mendapatkan jawaban responden sebagai berikut :

- a. Responden dengan jawaban sangat tidak setuju = 73
- b. Responden dengan jawaban tidak setuju = 43
- c. Responden dengan jawaban setuju = 25
- d. Responden dengan jawaban sangat setuju = 15

Kemudian perhitungan skala likertnya adalah :

$$T = \frac{294}{624 \times 100} = 47,11\%$$

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Persentase yang diperoleh ini adalah 47,5% “Tidak Setuju/Tidak Baik” dengan metode webqual 4.0.
- 2) Pada masing-masing variabel dengan jumlah 20 item pertanyaan dan 156 responden menghasilkan persentase berikut :
 - a. *Usability* 47,13% “Tidak Setuju”
 - b. *Information Quality* 47,66 “Tidak Setuju”
 - c. *Service Interaction Quality* 47,83 “Tidak Setuju”

4.2. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan metode lainnya.
2. Bagi pengelola untuk bisa meningkatkan kualitas *website* Kecamatan Kertek demi kenyamanan pengguna.
3. Bagi Pengelola untuk bisa merancang bangun aplikasi atau memperbaiki fitur yang ada pada *website* Kecamatan Kertek.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, A. M., Sari, R. M., & Fristiani, N. (2020). Implementasi Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 1(2), 58-70.
- Irmayanti, A., Hidayat, R., & Rahmawati, E. (2021). Analisis kualitas website kabupaten lamandau menggunakan webqual 4.0. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 5(1), 1-6.
- Julvia, C. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Ilmiah Manajemen Bisnis*.
- Sibyan, H., WA, B. S., & Sofyan, A. F. (2016). Pengukuran Kualitas Layanan Website Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 3(3), 174-184.
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172-184.