

PENILAIAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN PEKALONGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Feri Septiawan
NPP. 32.0440

Asdaf KabupatenPekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: feriseptiawan26@mail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This study is based on the low Electronic-Based Government System Index (SPBE) of Pekalongan Regency. The focus of this study is that there are still several shortcomings or obstacles found on the Pekalongan Regency Government Website (www.pekalongankab.go.id) so it is necessary to conduct a quality test of the website as evaluation material to improve the optimization of digital public services. **Purpose:** The purpose of the study was to determine the effect of www.pekalongankab.go.id website quality on user satisfaction by using Webqual 4.0 as an indicator. Webqual 4.0 is used to measure quality through three main dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality, as well as user satisfaction as a dependent variable. **Method:** The research method uses an inferential quantitative approach. The location of the research was determined in Pekalongan Regency which represented the users of the www.pekalongankab.go.id website. Data was collected through the questionnaire dissemination technique using the Likert scale, then the data was analyzed by multiple linear regression analysis using the help of software in the form of SPSS version 27. **Result:** The results of this study show that the usability variable has a positive and significant effect on user satisfaction, the information quality variable has a positive and significant effect on user satisfaction, and the service interaction quality variable has a positive and significant effect on user satisfaction. The three dimensions of Webqual 4.0 together had a significant effect on user satisfaction with a percentage value of 80.3% and the remaining 19.7% were influenced by other factors outside of this study (epsilon). **Conclusion:** The conclusion is the better the usability of the system, the quality of the information provided, and the interaction of the services provided, the higher the level of user satisfaction with the information system received. This finding is an important basis for the Pekalongan Regency Government in improving the quality of websites as a means of digital-based public services. **Keywords:** E-Government, SPBE, Webqual 4.0, Website Quality

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini didasarkan pada rendahnya Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Pekalongan. Fokus dalam penelitian ini adalah masih ditemukan beberapa kekurangan atau kendala pada Website Pemerintah Kabupaten Pekalongan (www.pekalongankab.go.id) sehingga perlu dilakukan uji kualitas website tersebut sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan publik digital. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas website www.pekalongankab.go.id terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan Webqual 4.0 sebagai indikatornya. Webqual 4,0 digunakan untuk mengukur

kualitas melalui tiga dimensi utama, yaitu usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan), serta kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. **Metode:** Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif inferensial. Lokasi penelitian ditetapkan di Kabupaten Pekalongan yang merepresentasikan pengguna website www.pekalongankab.go.id. Data dikumpulkan melalui teknik penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert, selanjutnya data dianalisis dengan analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan software berupa SPSS versi 27. **Hasil Penelitian:** menunjukkan bahwa variabel usability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel information quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel service interaction quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketiga dimensi Webqual 4.0 secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai persentase sebesar 80,3% dan sisanya sebesar 19,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini (epsilon). **Kesimpulan:** bahwa semakin baik kegunaan sistem, kualitas informasi yang diberikan, serta kualitas interaksi layanan yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang diterima. Temuan ini menjadi dasar penting bagi Pemerintah Kabupaten Pekalongan dalam meningkatkan kualitas website sebagai layanan publik berbasis digital.

Kata kunci: E-Government, Kualitas Website, SPBE, Webqual 4.0

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di dunia saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Sejak awal abad ke-21, teknologi digital mengalami pertumbuhan yang pesat, didorong oleh inovasi dalam perangkat keras dan perangkat lunak, serta peningkatan akses internet yang semakin luas. Saat ini, kita berada di era Revolusi Industri 4.0, di mana teknologi digital, Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), dan big data berkonvergensi untuk menciptakan sistem yang lebih cerdas dan terhubung. Perubahan ini tidak hanya mempengaruhi sektor industri tetapi juga kehidupan sehari-hari manusia (Wiratmo, 2003).

Hasil dari kemajuan teknologi ini, sektor pemerintahan juga mulai beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Salah satu hasil dari perkembangan ini adalah munculnya konsep e-government. E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan partisipasi dalam pemerintahan (Heeks, 2006). Model ini memanfaatkan teknologi digital untuk menjembatani komunikasi, memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi mengenai kebijakan, program, dan layanan secara online, serta mengajukan permohonan atau keluhan melalui platform digital.

E-government merupakan penerapan TIK dalam pemerintahan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif, dalam pemerintahan Indonesia disebut dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, meskipun ada upaya besar untuk menerapkan SPBE, banyak daerah masih menghadapi tantangan dalam implementasinya, termasuk Kabupaten Pekalongan.

Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2023, Indeks SPBE di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mencapai angka 4,26 dengan predikat memuaskan sedangkan indeks SPBE

Pemerintah Kabupaten Pekalongan mencapai angka 2,86 dengan predikat baik, dimana hasil indeks SPBE Kabupaten Pekalongan masih jauh dari angka ideal yaitu pada skala 5 (Berdasarkan Peraturan Bupati Pekalongan No. 111 Tahun 2023). Meskipun telah mendapatkan predikat baik, Indeks SPBE Kabupaten Pekalongan termasuk ke dalam kategori Kabupaten/Kota dengan Indeks SPBE terendah di Provinsi Jawa Tengah.

Tabel 1. 1 Indeks SPBE Terendah di Jawa Tengah

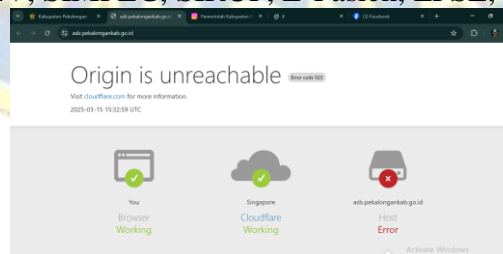
NO	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1.	Pemerintah Kab. Temanggung	2,80	Baik
2.	Pemerintah Kab. Brebes	2,83	Baik
3.	Pemerintah Kab. Pekalongan	2,86	Baik
4.	Pemerintah Kab. Pemasang	2,94	Baik
5.	Pemerintah Kab. Kendal	2,95	Baik

Sumber : KEMENPANRB No. 13 Tahun 2024

Kabupaten Pekalongan masih mengalami kesulitan dalam memenuhi standar pelayanan publik berbasis elektronik. Beberapa kemungkinan penyebab rendahnya indeks ini antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi yang memadai yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan digital, tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi informasi yang masih rendah sehingga merasa kesulitan menggunakan layanan online, serta manajemen dan pengelolaan website yang kurang optimal.

Website Pemerintah Kabupaten Pekalongan, yang dapat diakses melalui [<http://www.pekalongankab.go.id>], merupakan platform resmi yang dikelola oleh pemerintah daerah Kabupaten Pekalongan untuk memberikan informasi publik dan layanan administrasi kepada masyarakat. Website ini diluncurkan pada tahun 2010 sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk menerapkan e-government dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam penyampaian informasi kepada publik. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi terkait kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Pekalongan.

Meskipun website ini telah berfungsi dengan baik dalam banyak aspek, perlu dilakukan evaluasi mendalam untuk menentukan seberapa efektif website ini dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Adanya fitur-fitur seperti kontak media sosial, berita terbaru, informasi umum, dan tautan terkait layanan online yang diintegrasikan di website ini diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat, namun kualitas penggunaannya perlu dianalisis lebih lanjut. Dalam praktiknya, banyak pengguna yang masih mengalami kendala saat mengakses website pemerintah Kabupaten Pekalongan. Beberapa masalah yang sering dijumpai antara lain adalah tautan website dan layanan publik yang tidak tersinkronisasi dengan baik atau tidak dapat diakses. Dari total 24 (dua puluh empat) aplikasi online yang terintegrasi melalui website <https://pekalongankab.go.id> ini, terdapat 10 (sepuluh) tautan aplikasi online yang gagal diakses, diantaranya ialah aplikasi ASB, SAKIP, Si Jantung Hati, SIMONEV, SIMPEG, SIRUP, E-Pasien, LPSE, SIMAKBA, dan SIPEDU.



Sumber : www.pekalongankab.go.id

Gambar 1. Aplikasi Online Tidak Dapat Diakses

Kendala teknis lainnya seperti waktu muat halaman yang cenderung lama juga kerap terjadi. Terlebih lagi pada saat awal masuk ke website harus melakukan verifikasi terlebih dahulu, ketika sudah masuk ke halaman website dan fitur play speech-nya menyala, tidak dapat dimatikan kecuali harus keluar dari website dan masuk kembali, sehingga dinilai kurang efisien. Selain itu, pada website ini tidak dicantumkan jumlah pengunjung website pada tampilannya. Kekurangan-kekurangan ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pengguna, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu bentuk inovasi yang dituntut untuk terus berkembang seiring kemajuan teknologi informasi. Namun demikian, sebagaimana ditegaskan oleh Nurdin (2019), “kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana aparatur bersikap dan berkomunikasi dalam menyampaikan pelayanan kepada masyarakat.” Oleh karena itu, pengukuran kualitas website sebagai media pelayanan digital perlu mempertimbangkan persepsi dan pengalaman langsung dari pengguna. Mengevaluasi sebuah website berdasarkan kekurangannya sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, kegunaan, dan kepuasan pengguna, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat (Leavitt & Shneiderman, 2006).

Dalam upaya memahami dan menilai tingkat kualitas website Pemerintah Kabupaten Pekalongan dalam memenuhi tujuannya sebagai inovasi pelayanan publik yang informatif dan transparan, maka diperlukan suatu metode yang digunakan sebagai acuan dalam menilai dan menganalisis kualitas website tersebut. Seiring pesatnya perkembangan teknologi internet dan aplikasi berbasis web, timbul kebutuhan untuk mengembangkan instrumen evaluasi yang lebih relevan terhadap karakteristik modern. Aladwani & Palvia (2002) menegaskan bahwa “*many of the instruments to measure information and system quality were developed in the context of mainframe and PC-based technologies of yesteryears*” dan karenanya menciptakan instrumen 25-item yang mencakup empat dimensi utama—konten spesifik, kualitas konten, tampilan, dan kecukupan teknis—untuk mengukur kualitas web dari perspektif pengguna. Hal ini menjadi landasan penting dalam pengembangan model Webqual 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penilaian kualitas website sangat beragam, salah satunya adalah metode Webqual 4.0. Menurut Barnes dan Vidgen (2002), kualitas website dapat diukur melalui persepsi pengguna terhadap berbagai dimensi yang mempengaruhi pengalaman mereka saat menggunakan website tersebut. Webqual 4.0 ialah suatu metode yang dirancang guna mengevaluasi kualitas website didasarkan pada pengalaman pengguna. Metode ini terdiri dari beberapa dimensi utama, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna saat menggunakan website pemerintah. WebQual 4.0 merupakan alat ukur yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas website berbasis kepuasan pengguna.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi mengingat pentingnya website pemerintah sebagai sarana komunikasi dan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besaran pengaruh kualitas website www.pekalongankab.go.id terhadap kepuasan pengguna ditinjau dari dimensi WebQual 4.0, dengan harapan dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga pada gilirannya akan meningkatkan partisipasi masyarakat, transparansi, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian ini juga ditargetkan memberi kontribusi terhadap pembuatan kebijakan e-government yang lebih efektif dan responsif pada kebutuhan masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun kajian mengenai kualitas website telah banyak dilakukan, masih terdapat

kesenjangan yang signifikan baik secara konseptual, kontekstual, maupun empiris. Secara konseptual, sebagian besar penelitian terdahulu hanya menitikberatkan pada satu atau dua dimensi kualitas layanan, seperti kemudahan penggunaan atau kualitas informasi semata, serta menggunakan metode evaluasi yang berbeda seperti PAPA atau SERVQUAL. Padahal, Webqual 4.0 menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dengan tiga dimensi utama—*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*—yang secara simultan mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas suatu website. WebQual terbukti relevan digunakan tidak hanya dalam konteks komersial, tetapi juga untuk menilai situs e-government karena dimensi yang diukur merefleksikan ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan publik daring (Barnes & Vidgen, 2003). Namun, pemanfaatan metode ini khususnya dalam konteks layanan publik pemerintahan daerah masih terbatas.

Secara kontekstual, penelitian mengenai kualitas website pemerintahan umumnya dilakukan pada skala nasional, provinsi, atau perguruan tinggi, sehingga belum ditemukan studi terdahulu yang secara spesifik mengevaluasi kualitas website Pemerintah Kabupaten Pekalongan. Padahal, website tersebut merupakan wajah digital utama dari pemerintah daerah dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat.

Secara empiris, sejak diluncurkan pada tahun 2010, website www.pekalongankab.go.id belum pernah dievaluasi secara ilmiah, padahal ditemukan sejumlah permasalahan teknis seperti tautan layanan yang tidak berfungsi, waktu muat yang lambat, dan tidak adanya fitur pelacakan pengunjung. Di samping itu, indeks SPBE Kabupaten Pekalongan masih tergolong rendah, yakni 2,86 pada skala 5, yang menunjukkan belum optimalnya penerapan pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan kesenjangan-kesenjangan tersebut, penelitian ini hadir untuk memberikan kontribusi akademik sekaligus solusi praktis melalui pendekatan Webqual 4.0 guna menilai kualitas website dari perspektif pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan bagi Pemerintah Kabupaten Pekalongan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang mengangkat evaluasi kualitas website, baik pada sektor pemerintahan maupun pendidikan, menjadi pijakan awal dalam memahami efektivitas dimensi Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Untuk mendukung kerangka teoritis dan metodologis dalam penelitian ini, sejumlah penelitian terdahulu yang relevan telah dikaji sebagai bahan rujukan. Penelitian yang dilakukan oleh Lila Latsmira dan Yunita Prima Perwata (2024) menitikberatkan pada analisis akurasi informasi dalam website Pemerintah Provinsi Jawa Barat menggunakan pendekatan eksploratif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyajian informasi telah dilakukan dengan baik, meskipun masih diperlukan pemantauan berkala untuk menjaga kualitasnya. Temuan ini memperkuat pentingnya dimensi *information quality* dalam evaluasi kualitas website. Selanjutnya, penelitian oleh Farida Islamiyah, Rusmiati, dan Rini Wijaya (2022) menggunakan metode Webqual untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan layanan yang tersedia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sebesar 69,5%.

Sementara itu, Warijiyono dan Corie Mei Hellyana (2018) mengaplikasikan metode Webqual 4.0 untuk menilai kualitas website Pemerintah Desa Jagalempeni dengan tambahan dimensi visual. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun aspek *usability*, *information quality*, dan *visual* telah terpenuhi dengan baik, namun dimensi *service interaction quality* dinilai masih rendah dan memerlukan perbaikan. Penelitian ini memberikan indikasi bahwa kualitas interaksi layanan sering kali menjadi kelemahan dalam website instansi pemerintah. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas dan Saifullah (2019) menilai website program studi di Universitas PGRI Madiun

menggunakan pendekatan yang sama. Temuannya mengungkap bahwa *information quality* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *usability* merupakan dimensi dengan pengaruh paling kecil, sehingga peneliti merekomendasikan adanya peningkatan dari sisi kegunaan antarmuka.

Terakhir, penelitian oleh Fauzan, Nurdiawa, dan Wijaya (2023) juga menggunakan pendekatan Webqual untuk mengevaluasi kualitas website Sekolah Adiwiyata. Mereka menemukan bahwa ketiga variabel utama dalam Webqual secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai determinasi sebesar 78,4%. Seluruh penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode Webqual, khususnya versi 4.0, sangat relevan untuk digunakan dalam menilai kualitas website dari sisi pengguna.

Namun demikian, belum ada satu pun penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas website Pemerintah Kabupaten Pekalongan, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, sekaligus memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik digital di tingkat pemerintahan daerah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan hasil telaah terhadap sejumlah penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang signifikan, khususnya dalam hal objek kajian, pendekatan analisis, dan konteks permasalahan. Penelitian yang dilakukan oleh Latsmira dan Perwata (2024) hanya berfokus pada kualitas informasi tanpa mengukur hubungan dengan kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian Islamiyah dkk. (2022), Warijiyono dan Hellyana (2018), serta Fauzan dkk. (2023) telah menggunakan metode Webqual, namun objek kajiannya terbatas pada sistem informasi akademik, website desa, dan website sekolah. Selain itu, tidak satupun dari penelitian-penelitian tersebut yang mengkaji website pemerintahan kabupaten secara khusus dalam kerangka penguatan implementasi *e-government*, maupun mengaitkan hasil evaluasi dengan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan konteks kinerja SPBE daerah.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan secara khusus mengevaluasi website Pemerintah Kabupaten Pekalongan menggunakan metode Webqual 4.0 secara menyeluruh, mencakup tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna melalui pendekatan kuantitatif inferensial. Selain itu, penelitian ini secara kontekstual berangkat dari persoalan aktual, yaitu rendahnya indeks SPBE Kabupaten Pekalongan yang menandakan belum optimalnya pelayanan digital pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas pemanfaatan Webqual dalam konteks pemerintahan daerah, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik digital berbasis kebutuhan dan pengalaman pengguna.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas website Pemerintah Kabupaten Pekalongan terhadap kepuasan pengguna

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif inferensial, yang bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel secara statistik. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengukur hubungan kausal antara dimensi kualitas website—yang terdiri dari *usability*, *information quality*, dan

service interaction quality—dengan kepuasan pengguna, sebagai variabel dependen. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatif kuantitatif, dengan metode survei. Peneliti berupaya menjelaskan hubungan dan pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat melalui pengolahan data numerik yang dikumpulkan dari responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna website resmi Pemerintah Kabupaten Pekalongan (www.pekalongankab.go.id), yang jumlahnya tidak dapat ditentukan secara pasti karena data pengunjung tidak tercatat secara langsung oleh pengelola website. Oleh karena itu, populasi penelitian ini digolongkan sebagai populasi tak terbatas (infinite). Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow*, yang umum digunakan dalam penelitian dengan populasi tidak diketahui secara pasti. Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden.

Sejalan dengan pedoman metodologi ilmu pemerintahan menurut Simangunsong (2017), penelitian kuantitatif dalam konteks pemerintahan umumnya menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, didukung oleh observasi dan dokumentasi sebagai pelengkap agar data yang diperoleh lebih komprehensif dan valid. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari metode Webqual 4.0 oleh Barnes & Vidgen (2002), yang terdiri dari tiga dimensi utama dan kepuasan pengguna :

- *Usability* (kegunaan) → 7 pernyataan
- *Information Quality* (kualitas informasi) → 7 pernyataan
- *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) → 7 pernyataan
- *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) → 4 pernyataan

Total instrumen yang digunakan adalah 25 item pernyataan, yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring kepada masyarakat yang pernah mengakses website Pemerintah Kabupaten Pekalongan. Penyebaran dilakukan dengan menyertakan pernyataan bahwa responden wajib mengisi berdasarkan pengalaman aktual mengakses website tersebut.

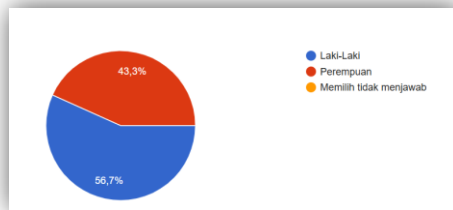
Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi untuk memperoleh data sekunder dari sumber-sumber tertulis dan digital, serta melakukan studi literatur terhadap jurnal, skripsi, dan tesis yang relevan untuk memperkuat kerangka teori.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik inferensial melalui SPSS versi 27, dengan serangkaian uji statistik seperti uji validitas dan reliabilitas instrumen (Sugiyono, 2022:267), uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji heteroskedastisitas, multikolinearitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (Ghozali, 2018).

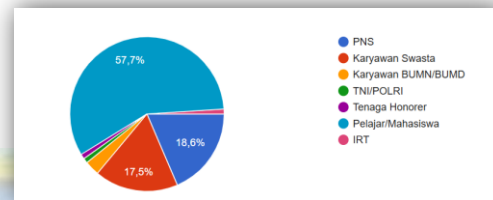
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Distribusi Responden

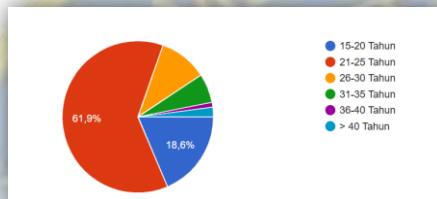
Penelitian ini melibatkan **97 responden** yang merupakan pengguna website Pemerintah Kabupaten Pekalongan. Dari segi jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 56,7%. Berdasarkan usia, mayoritas berada pada rentang 21–25 tahun (61,9%). Dari sisi pekerjaan, sebagian besar merupakan pelajar/mahasiswa (57,7%). Sementara itu, frekuensi akses terhadap website menunjukkan bahwa responden paling banyak mengakses website sekali dalam seminggu (41,2%).



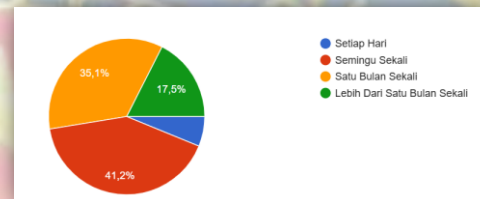
Gambar 2a. Distribusi Jenis Kelamin Responden.



Gambar 2b. Distribusi Pekerjaan Responden.



Gambar 2c. Distribusi Usia Responden



Gambar 2d. Distribusi Frekuensi Mengunjungi Website

3.2. Hasil Pengujian A. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks kuesioner berbasis Webqual 4.0, validitas memastikan bahwa setiap item pertanyaan secara akurat merepresentasikan konstruk seperti *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*.

Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1	2	3	4	5
1.	Item pernyataan 1 (US1)	0,199	0,745	VALID
2.	Item pernyataan 2 (US2)	0,199	0,704	VALID
3.	Item pernyataan 3 (US3)	0,199	0,803	VALID
4.	Item pernyataan 4 (US4)	0,199	0,704	VALID
5.	Item pernyataan 5 (US5)	0,199	0,803	VALID
6.	Item pernyataan 6 (US6)	0,199	0,823	VALID
7.	Item pernyataan 7 (US7)	0,199	0,743	VALID
8.	Item pernyataan 8 (IQ1)	0,199	0,675	VALID
9.	Item pernyataan 9 (IQ2)	0,199	0,783	VALID
10.	Item pernyataan 10 (IQ3)	0,199	0,782	VALID
11.	Item pernyataan 11 (IQ4)	0,199	0,783	VALID
12.	Item pernyataan 12 (IQ5)	0,199	0,726	VALID
13.	Item pernyataan 13 (IQ6)	0,199	0,768	VALID
14.	Item pernyataan 14 (IQ7)	0,199	0,830	VALID
15.	Item pernyataan 15 (SIQ1)	0,199	0,606	VALID

1	2	3	4	5
16.	Item pernyataan 16 (SIQ2)	0,199	0,818	VALID
17.	Item pernyataan 17 (SIQ3)	0,199	0,801	VALID
18.	Item pernyataan 18 (SIQ4)	0,199	0,818	VALID
19.	Item pernyataan 19 (SIQ5)	0,199	0,773	VALID
20.	Item pernyataan 20 (SIQ6)	0,199	0,840	VALID
21.	Item pernyataan 21 (SIQ7)	0,199	0,731	VALID
22.	Item pernyataan 22 (USA1)	0,199	0,759	VALID
23.	Item pernyataan 23 (USA2)	0,199	0,890	VALID
24.	Item pernyataan 24 (USA3)	0,199	0,875	VALID
25.	Item pernyataan 25 (USA4)	0,199	0,851	VALID

Sumber: diolah peneliti

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 25 indikator pada WebQual 4.0 menggunakan SPSS 27 seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan memiliki skor korelasi yang tinggi. Dibuktikan dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$.

B. Uji Reliabilitas

Uji keandalan atau uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Syarat suatu pernyataan atau item dianggap reliabel adalah apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas terhadap 25 indikator pada 4 dimensi WebQual ialah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Reliabilitas Instrumen	Keterangan
1.	<i>Usability</i> (Kegunaan)	0,876	Reliabel
2.	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	0,880	Reliabel
3.	<i>Service Information Quality</i> (Kualits Layanan Informasi)	0,887	Reliabel
4.	<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	0.864	Reliabel

Sumber : diolah peneliti

Pada tabel 3.2 ditunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 25 indikator pada 4 dimensi WebQual menggunakan SPSS 27 adalah reliabel dan dapat diterima.

C. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian regresi, uji asumsi klasik dilakukan untuk menjamin validitas model. Uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$ yang menandakan distribusi data normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF < 10 dan toleransi $> 0,1$, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas dengan Scatterplot menunjukkan titik-titik yang tersebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu, sehingga tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga model dianggap memenuhi asumsi homoskedastisitas dan dapat dilanjutkan pada uji regresi.

D. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan teknik dalam menguji hipotesis, dimana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui keterkaitan antara satu Y dengan dua atau lebih X. Dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.901	.671		13.261	.000		
X1	.116	.024	.264	4.936	.000	.738	1.354
X2	.265	.022	.700	12.063	.000	.629	1.590
X3	.137	.017	.435	7.851	.000	.691	1.447

Sumber: diolah peneliti

Gambar 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Pada hasil output di atas dapat dilihat bahwa persamaan model regresi yang didapat adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$\text{Kepuasan Pengguna} = 8,901 + 0,116\text{Kegunaan} + 0,265\text{Kualitas Informasi} + 0.137\text{Kualitas Interaksi Layanan}$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diartikan bahwa :

1. Apabila variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan dianggap konstan, maka nilai kepuasan pengguna (Y) adalah 8,901.
2. Nilai koefisien regresi variabel kegunaan (X1) sebesar 0,116. Sehingga untuk setiap pertambahan satu satuan kegunaan dengan asumsi variabel independen lainnya konstan, maka nilai kepuasan pengguna akan bertambah sebesar 0,116.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,265. Sehingga untuk setiap penambahan satu satuan kualitas informasi dengan asumsi variabel independen lainnya konstan, maka nilai kepuasan pengguna akan bertambah sebesar 0,265.
4. Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi layanan (X3) sebesar 0,137. Sehingga untuk setiap penambahan satu satuan kualitas interaksi layanan dengan asumsi variabel independen lainnya konstan, maka nilai kepuasan pengguna akan bertambah sebesar 0,137.

E. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.896 ^a	.803	.797	.34524	1.977

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
b. Dependent Variable: Y

Sumber: diolah peneliti

Gambar 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,803 menunjukkan bahwa 80,3% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel Webqual 4.0. Hal ini menandakan bahwa model memiliki kekuatan penjelas yang cukup baik. Sedangkan sisanya sebesar 19,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini (*epsilon*).

3.3. Pembahasan

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa masing-masing variabel terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pada variabel Kegunaan (*usability*) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai thitung $4,396 > t_{tabel} = 1,985$ dan nilai sig $= 0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan (*usability*) mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin mudah kegunaan dari website www.pekalongankab.go.id, pengguna akan semakin puas. Pada variabel kualitas informasi (*information quality*) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai thitung $= 12,063 > t_{tabel} = 1,985$ dan nilai sig $= 0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang disediakan oleh website www.pekalongankab.go.id semakin tinggi, maka kepuasan pengguna semakin meningkat. Pada variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai thitung $= 7,851 > t_{tabel} = 1,985$ dan nilai sig $= 0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi layanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin optimal interaksi layanan yang disediakan oleh website www.pekalongankab.go.id, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005), “skala dasar E-S-QUAL yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri dari 22 item dan mencakup empat dimensi utama: efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi.” Hal ini sejalan dengan elemen-elemen dalam Webqual 4.0, khususnya pada dimensi *service interaction quality* yang menilai keandalan sistem dan kenyamanan interaksi pengguna terhadap layanan.

Secara bersama-sama variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai R-Square sebesar 80,3%. Nilai R-Square yang tinggi ini menegaskan bahwa model yang digunakan sangat andal dalam mengukur faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Ini berarti bahwa 80,3% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya yaitu sebesar 19,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini (*epsilon*).

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi Webqual 4.0—*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Pemerintah Kabupaten Pekalongan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Farida Islamiyah, Rusmiati, dan Rini Wijaya (2022) yang juga menyimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik dengan koefisien determinasi sebesar 69,5%. Dalam konteks ini, temuan penelitian ini bahkan menunjukkan kontribusi yang lebih tinggi, yakni sebesar 80,3%, yang menunjukkan bahwa kualitas website pemerintah daerah juga sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna.

Secara lebih spesifik, kualitas informasi (*information quality*) ditemukan sebagai variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, dengan nilai t-hitung tertinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pamungkas dan Saifullah (2019) yang juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna website program studi, dibandingkan dengan variabel lainnya. Temuan ini juga memperkuat penelitian Lila

Latsmira dan Yunita Prima Perwata (2024) yang menyatakan bahwa akurasi dan penyajian informasi menjadi aspek kunci dalam keberhasilan website instansi pemerintah, meskipun mereka tidak mengukur kepuasan pengguna secara langsung.

Sementara itu, variabel *usability* juga terbukti signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini selaras dengan penelitian Warijiyono dan Corie Mei Hellyana (2018) yang menilai bahwa aspek kegunaan website Pemerintah Desa Jagalempeni sudah cukup baik, meskipun dalam studi mereka, variabel ini belum menjadi yang paling dominan. Dalam penelitian ini, meskipun pengaruh *usability* tidak sebesar kualitas informasi, tetapi tetap memberikan kontribusi penting terhadap persepsi positif pengguna.

Adapun *service interaction quality*, yang berkaitan dengan kenyamanan, kepercayaan, dan interaktivitas layanan, juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sebagaimana dijelaskan oleh Wolfinbarger dan Gilly (2003), *e-service quality* mencakup seluruh rangkaian interaksi pengguna, mulai dari pencarian informasi, navigasi situs, proses transaksi, pelayanan pelanggan, hingga kepuasan atas produk yang diterima. Konsep ini memperluas dimensi *service interaction quality* yang diadopsi dalam penelitian ini, karena menekankan bahwa kualitas interaksi tidak hanya terjadi selama akses website, tetapi juga dalam seluruh tahapan pelayanan digital. Temuan ini berbeda dengan hasil Warijiyono dan Corie Mei Hellyana (2018) yang menemukan bahwa kualitas interaksi layanan merupakan aspek yang paling lemah dan belum memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, dalam penelitian ini, aspek tersebut dinilai cukup kuat, yang menunjukkan adanya perbedaan konteks dan kualitas pengelolaan antar instansi pemerintah. Namun, dalam konteks evaluasi kualitas website pemerintah, penelitian oleh Safera, Indrayani, dan Ardieansyah (2022) menemukan bahwa “hanya kualitas interaksi layanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website PPID, sedangkan kualitas kegunaan dan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial.”

Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini tidak hanya mendukung, tetapi juga memperkaya literatur mengenai penerapan Webqual 4.0 dalam konteks website layanan publik pemerintahan daerah. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas informasi, kegunaan, dan interaksi layanan merupakan fondasi utama dalam membentuk kepuasan pengguna pada sistem layanan digital pemerintah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam pengembangan strategi peningkatan pelayanan publik digital berbasis pengalaman pengguna yang lebih optimal.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian terkait seberapa pengaruh WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website www.pekalongankab.go.id dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Hasil regresi pengujian kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna diperoleh bukti bahwa variabel kegunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. Hasil regresi pengujian kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna diperoleh bukti bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.
3. Hasil regresi pengujian kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna diperoleh bukti bahwa variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh secara nyata dan positif terhadap variabel kepuasan pengguna yaitu sebesar.
4. Hasil pengujian terdapat kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) secara simultan diperoleh bukti bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai *R-Square* sebesar 80,3%. sedangkan sisanya sebesar 19,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini (*epsilon*).

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah responden yang terbatas pada 97 orang sehingga belum sepenuhnya mewakili seluruh pengguna website, serta metode pengumpulan data yang dilakukan secara daring berpotensi menimbulkan bias persepsi. Selain itu, variabel yang digunakan hanya mencakup tiga dimensi Webqual 4.0, sementara kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Objek penelitian juga terbatas pada satu website pemerintahan daerah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk konteks website instansi pemerintah lainnya.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*): Untuk pengembangan di masa yang akan datang, penelitian mengenai kualitas website pemerintah berbasis Webqual 4.0 dapat diarahkan pada perluasan objek studi, tidak hanya terbatas pada satu instansi daerah tetapi juga mencakup website pemerintah provinsi, kota, atau kementerian guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, dapat dilakukan penggabungan metode kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*) untuk menggali lebih dalam pengalaman dan harapan pengguna. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menambahkan variabel eksternal, seperti desain visual, keamanan data, dan kecepatan akses, guna memperkaya model analisis terhadap kepuasan pengguna layanan digital pemerintah. Penilaian terhadap implementasi SPBE secara lebih menyeluruh juga dapat menjadi fokus lanjutan yang strategis dalam kerangka reformasi digital pemerintahan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pekalongan beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data yang sangat berharga. Tak lupa, apresiasi dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, keluarga, serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management*, 39(6), 467–476. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00113-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00113-6)
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). *An Integrative Approach to the Assessment of E-commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127. http://www.jecr.org/sites/default/files/03_3_p02_0.pdf
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2003). *Measuring Website quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange*. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 103 No. 5, pp. 297-309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Fauzan, M. N., Nurdiawa, O., & Wijaya, Y. A. (2023). *Analisis Sistem Website Sekolah Adiwiyata Menggunakan Website Quality (WEBQUAL)*. *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, 3(1), 40–48. <http://dx.doi.org/10.25008/janitra.v3i1.167>
- Heeks, Richard. (2006). Understanding and measuring eGovernment: International benchmarking studies. *Channels*, 1-46. https://www.researchgate.net/publication/292716797_Understanding_and_measuring_eGovernment_International_benchmarking_studies
- Islamiyah, F., Rusmiati, & Wijaya, R. (2022). *Penilaian Kepuasan Pengguna Website Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Website Quality*. *METIK Jurnal*, 6(2), 133–139. DOI:

<http://dx.doi.org/10.47002/metik.v6i2.381>

- Kementerian PAN-RB. (2024). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/KEPMEN/jenis/1806?KEPUTUSAN%20MENTERI>
- Latsmira, L., & Perwata, Y. P. (2024). *Analisis Akurasi Website Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.114>
- Leavitt, M. O., & Shneiderman, B. (2006). *Research-based web design & usability guidelines*. U.S: Department of Health and Human Services. https://www.hhs.gov/sites/default/files/research-based-web-design-and-usability-guidelines_book.pdf
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>
- Pamungkas, A., & Saifullah, M. (2019). *Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0*. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22–31. DOI: <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. https://www.researchgate.net/publication/258158801_E-S-Qual_A_Multiple-Item_Scale_for_Assessing_Electronic_Service_Quality
- Safera, R. A., Indrayani, E., & Ardiansyah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Website “Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid)” Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pemalang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 80–96. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i1.2709>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta. https://www.researchgate.net/publication/325120254_Metodologi_Penelitian_Pemerintahan
- Warjiyono, & Hellyana, C. M. (2018). *Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0*. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 6(1), 78–85. https://www.researchgate.net/publication/324945935_Pengukuran_Kualitas_Website_Pemerintah_Desa_Jagalempeni_Menggunakan_Metode_Webqual_40
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). *eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting e-tail quality*. *Journal of Retailing*, 79(3), 183–198. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(03\)00034-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(03)00034-4)