

ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT PROVINSI LAMPUNG

Naufal Ar Rafi Mursalin
NPP. 30.0472

Asdaf Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung
Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 30.0472@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, SP., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The SPBE Index of West Tulang Bawang Regency in 2021 received an index of 1.97, one form of SPBE implementation in West Tulang Bawang Regency is the tubaba.go.id website, but the information on the website was last updated in December 2022.

Purpose: The purpose of this study was to determine the quality of the tubaba.go.id website based on the results of analysis using the Webqual 4.0 method from the perspective of the government and to find out the efforts made by Diskominfo West Tulang Bawang Regency in optimizing the website.

Method: The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The analysis technique used is data triangulation analysis.

Result: Based on the results of research that from the three dimensions of Webqual 4.0 there are indicators of two-way communication, government services, and information that are still small so that it needs to be improved to be able to optimize tubaba.go.id website. efforts made by the West Tulang Bawang Regency Government are by simplifying the bar menu in Tubaba.go.id from four menus to three menus; Tubaba Digital features are Tubaba mail, Tubaba Media, Tubaba Access, Galaeru Tubaba, and Dapur News; Updates to news and announcements; and Preparing new features in the form of data disclosure. **Conclusion:** tubaba.go.id website as a form of SPBE implementation in West Tulang Bawang Regency still needs to be improved both in terms of features and information update.

Keywords: Optimal, tubaba.go.id, website, webqual 4.0

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Indeks SPBE Kabupaten Tulang Bawang Barat pada tahun 2021 mendapatkan indeks 1,97 salah satu wujud penerapan SPBE di Kabupaten Tulang Bawang Barat yaitu website tubaba.go.id tetapi informasi dalam website tersebut terakhir di perbarui pada bulan Desember 2022. **Tujuan:** Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui kualitas website tubaba.go.id berdasarkan hasil analisis dengan metode Webqual 4.0 dari perspektif pemerintah dan mengetahui upaya yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Tulang Bawang Barat dalam mengoptimalkan website. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu analisis triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari tiga dimensi Webqual 4.0 terdapat indikator komunikasi dua arah, pelayanan pemerintah,

dan informasi yang masih sedikit sehingga perlu ditingkatkan untuk dapat mengoptimalkan website tubaba.go.id. upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat yaitu dengan Penyederhanaan menu bar di Tubaba.go.id dari empat menu menjadi tiga menu; Fitur Tubaba Digital yaitu mail Tubaba, Media Tubaba, Akses Tubaba, Galaeru Tubaba, dan Dapur Berita; Pembaruan pada fitur berita dan pengumuman; dan Mempersiapkan fitur baru berupa keterbukaan data. **Kesimpulan:** website tubaba.go.id sebagai wujud penerapan SPBE di Kabupaten Tulang Bawang Barat masih perlu ditingkatkan baik dari segi fitur ataupun keterbaruan informasi. **Kata kunci:** Optimal, tubaba.go.id, website, webqual 4.0

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi mulai masuk ke dunia pemerintahan dan mentransformasikan cara kerja pemerintah. Hasil dari masuknya teknologi di sektor pemerintah yaitu e-government. E-government memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dengan bantuan teknologi sehingga menjadi lebih efektif, efisien, akuntabel, responsif dan transparan. E-government diterapkan dan dikembangkan sebagai cara untuk menakselerasi hubungan interaksi antar masyarakat dengan pemerintah sehingga masyarakat mengetahui informasi dan data secara dengan cepat, tepat dan akurat serta menjadi suatu cara menciptakan hubungan interaksi dua arah.

Pemerintah pada mulanya kesulitan untuk mendapatkan aspirasi dari masyarakat. Begitu juga dengan masyarakat yang kesulitan dalam memberikan aspirasi kepada pemerintah. Sehingga dengan adanya e-government kesulitan tersebut dapat teratasi. Proses interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dapat berjalan dengan baik jika kedua belah pihak saling mendukung dan berpartisipasi dalam memanfaatkan dan mengembangkan e-government. Pemerintah Indonesia tidak mau tertinggal dalam memanfaatkan dan mengatur perkembangan dan penerapan e-government. Wujud dari hal tersebut berupa dengan adanya instruksi Presiden pada tahun 2003 Nomor 3 tentang Kebijakan dan strageis nasional pengembangan e-government. Kemudian dilanjutkan dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi pada tahun 2003 nomor 57 tentang panduan penyusunan rencana induk pengembangan e-government (Diana & Veronika, 2018).

Pelaksanaan dan pengembangan e-government hingga saat ini terhitung mulai adanya instruksi presiden pada tahun 2003 telah berjalan Sembilan belas tahun. Sehingga bukan waktu yang cepat untuk melakukan pengembangan dan penerapan e-government. E-government di Indonesia dikenal dengan istilah Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik sesuai dengan Peraturan Presiden Tahun 2018 Nomor 95 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Saat ini untuk mengetahui hasil dari pengembangan dan penerapan e-government di Indonesia. Pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi MenPAN-RB melakukan evaluasi SPBE pada Pemerintah Daerah, Lembaga dan Kementerian pada Tahun 2021. Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan salah satu pemerintah daerah yang mulai menerapkan SPBE dalam pengelolaan pemerintah dan pelayanan publik.

Pemerintah Tulang Bawang Barat mendapatkan indeks SPBE 1,97 pada tahun 2021 dengan predikat cukup. Salah satu bentuk pelaksanaan dan penerapan *e-government* di Indonesia yaitu adanya website pemerintah (Nasution et al., 2018). Penerapan SPBE di Pemda Tulang Bawang Barat yaitu dengan adanya website dengan alamat situs tubaba.go.id. website merupakan cara pemerintah memberikan keterbukaan data dan informasi (Aripin et al., 2022). Tetapi dalam penerapan SPBE di Pemda Indonesia masih menggunakan website hanya sebagai papan informasi dengan memberikan informasi dan data saja (Irmayanti et al., 2021).

Gambar 1
Homepage situs Tubaba.go.id



Sumber : Dokumentasi Penelitian pada tahun 2022

Website tubaba.go.id milik pemda Tulang Bawang Barat memiliki desain dengan warna monokrom hitam, putih dan abu-abu. Ketika kursor berada dalam suatu opsi maka opsi tersebut baru akan berubah warna. Website tubaba.go.id memiliki fitur berita terkini dengan menampilkan judul dan paragraph awal berita disertai dengan galeri berbagai macam foto kegiatan. Tentang Tubaba berisikan informasi pariwisata, wilayah tubaba menjelaskan tentang informasi kecamatan yang ada di tulang bawang barat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Website Tubaba.go.id merupakan representasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat dengan menggunakan penerapan teknologi informasi. Website tubaba.go.id mempunyai empat fitur pada bar yaitu profil yang berisikan sejarah, tentang, filosofis, geografis, geografi dan iklim. Kemudian terdapat pemerintahan tentang perangkat daerah dan tentang kami. Wilayah yang menginformasikan tentang kecamatan. Pariwisata mengantarkan ke laman layanan.tubaba.go.id tentang katalog pariwisata.

Kondisi website tubaba.go.id memiliki kendala dimana terdapat *hyperlink* yang tidak terhubung akibat tidak adanya halaman yang dituju seperti profil sejarah kabupaten, lambing daerah dan geografi serta untuk informasi publik yang tidak dapat diakses yaitu permohonan informasi publik, daftar informasi publik, dan RPJMD. Selain itu informasi publik yang dipublikasikan dalam kategori pengumuman bahwa informasi terbaru pada 30 Maret 2023. Untuk fitur direktori tidak dapat diakses ke halaman selanjutnya serta informasi baru terisi di Kecamatan Gunung Agung.

Website Pemda pada era saat ini dimana kemajuan teknologi dan gencar-gencarnya penerapan dan pengembangan e-government merupakan sebuah kebutuhan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, reponsif dan transparan. Sehingga dengan waktu yang cepat keberadaan website pemerintah daerah menjadi bagian penting. Website yang disediakan bukan hanya sembarang website namun diperlukan suatu pengembangan dan penilaian kualitas website. Hal tersebut diperlukan karena website menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya penerapan SPBE. Layanan dari website Pemda menjadi sebuah kebutuhan bagi publik sehingga perlu

adanya optimalisasi kualitas website untuk memberikan analisis yang berfungsi untuk melakukan pengembangan kedepannya (Ramadhan & Hartomo, 2022).

Analisis kualitas suatu website terutama website pemda merupakan suatu hal yang penting dilakukan karena kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik jika dinilai dari website. Webqual 4.0 adalah salah cara untuk melakukan penilaian kualitas suatu website. Berbagai penelitian dilakukan dimana website Pemda dilakukan penilaian oleh masyarakat namun penelitian yang akan dilakukan dimana website Pemda dilakukan penilaian oleh pemerintah itu sendiri. Sehingga dapat menciptakan suatu data dari pihak internal. Hal ini menjadi penting dilakukan karena perubahan lebih mudah dilakukan dari dalam. Sehingga menjadi suatu keunggulan dari penelitian ini dimana melakukan penilaian terhadap suatu website melalui pihak internal atau pihak pemerintah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Diana dan Nuri David Maria Veronika terkait dengan kualitas website Provinsi Bengkulu dengan metode Webqual 4.0. Penelitian tersebut dilakukan karena kepuasan masyarakat adalah suatu faktor keberhasilan dalam penerapan *e-government*. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan metode kuesioner pada 250 mahasiswa fakultas teknik Universitas Mudammadiyah Bengkulu dengan analisis diskriptif analisa kelas interval dengan skala *linkert 1-5*. Hasil penelitian mengulas tentang dimensi kualitas informasi website, dimensi *usability*, dimensi interaksi pelayanan website dan dimensi website secara keseluruhan. Kesimpulan dari penelitian tersebut didapatkan bahwa website Pemprov Bengkulu berkualitas secara keseluruhan (Diana & Veronika, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Nadia Tiara Rahman dan Aung Purwanto tentang kualitas website Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur dengan metode Webqual 4.0. Penelitian dengan metode kuantitatif melalui kuesioner dengan seratus responden. Tingkat uji mencapai 0,05 sehingga mendapatkan independent yang dapat memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Uji yang digunakan dalam analisis data yaitu realibilitas, pengujian asumsi, dan uji validitas. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan *e-government* website pada Disdukcapil Kota Waringin Timur memiliki pengaruh signifikan positif (Rahman & Purwanto, 2022).

Penelitian Siti Khoirunisa pada tahun 2021 terkait dengan penggunaan website sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teori yang digunakan yaitu konsep pelayanan publik menurut Richardus Eko Indrajit dengan tiga indikator. Metode yang digunakan kualitatif dengan sumber data primer berupa observasi, kuisisioner dan wawancara dengan analisis data Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian tersebut didapatkan bahwa Website sudah cukup baik dalam penggunaan untuk peningkatan pelayanan publik namun perlu dioptimalkan (Khoirunisa, 2021). Sedangkan Ika Nurlaili Isnainiyaj dan Lin Ernawati pada website Kabupaten Pandeglang menggunakan evaluasi dengan dua tahap yaitu *pre-test* dan *post test* dan didapatkan hasil bahwa website tersebut dapat meningkatkan pengetahuan sebesar 24% (Isnainiyah & Ernawati, 2021).

Kemudian penelitian yang dilakukan Marudur Pendapotan Damanik pada tahun 2017 terkait dengan *e-government* dan aplikasi di Lingkungan Pemerintah Daerah. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan didapatkan bahwa website Pemkab Bengkalis sudah memenuhi kualitas informasi yang baik, meskipun terdapat tautan ke halaman yang kosong (Damanik & Purwaningsih, 2017).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian yang terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan meneliti

terkait dengan situs Tubaba.go.id dimana website tersebut belum pernah dilakukan oleh penelitian lainnya. Kemudian penelitian yang dilakukan dengan metode Webqual 4.0 dengan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan data dan informasi mendalam terkait dengan tubaba.go.id. Penelitian dilakukan dengan menggunakan perspektif pemerintah sehingga mendapatkan gambaran terkait kondisi kualitas website berdasarkan pendapat pemerintah

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website tubaba.go.id berdasarkan hasil analisis dengan metode webqual 4.0 dari perspektif pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung.

II. METODE

Penelitian sebagai upaya secara sistematis dengan tujuan menjawab pertanyaan dan memecahkan masalah dengan melaporkan hasil penelitian (Hardani & Andriani, 2020). Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deduktif-induktif sebagai dasar dilakukan penelitian. Pendekatan tersebut berangkat dari suatu pemahaman peneliti berdasarkan pengalaman, gagasan para ahli, dan suatu kerangka teori yang kemudian berkembang menjadi suatu permasalahan serta pemecahan yang ditujukan untuk mendapatkan suatu verifikasi ataupun pembedaan sebagai bentuk pendukung data empiris laporan (Hardani & Andriani, 2020).

Teori yang digunakan untuk mengetahui kualitas website pemerintah yaitu Webqual 4.0 dengan tiga dimensi yaitu kualitas servis interaksi, kualitas informasi dan kegunaan. (Hamdani, 2020). Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Untuk menentukan informan penelitian digunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball*. Peneliti sebagai instrument penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *miles and hubermans* terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan penelitian terkait dengan kualitas website milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat sebagai wujud penerapan dan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Situs yang diteliti yaitu tubaba.go.id sebagai situs resmi milik Pemerintah Daerah kabupaten Tulang Bawang Barat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan pendekatan kualitatif yang terdiri dari tiga dimensi *service interaction quality, information quality and usability*.

3.1. Kualitas Website Tubaba.go.id

Penelitian yang dilakukan untuk dapat menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas website tubaba.go.id berdasarkan hasil analisis dengan metode Webqual 4.0 berdasarkan perspektif pemerintah dan apa upaya Diskominfo Kabupaten Tulang Bawang Barat dalam mengoptimalkan website tubaba.go.id dengan tiga dimensi yaitu :

3.1.1. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality merupakan sebuah dimensi dalam webqual 4.0 terkait tentang perasaan yang dirasakan oleh pengguna ketika melakukan penjelajahan dengan website secara mendalam. Service interaction quality memiliki tujuh indikator sebagai berikut :

1. Keyakinan Pelayanan

Keyakinan pelayanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi service interaction quality. Keyakinan pelayanan yang diterima sesuai yang dijanjikan dimana pemerintah dalam menyediakan website pelayanan publik dapat memberikan suatu keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat diketahui bahwa keyakinan terhadap pelayanan yang diterima dapat diketahui dari fitur yang disediakan. Pihak Diskominfo Kabupaten Tubaba menyadari bahwa situs tubaba.go.id masih banyak kekurangan dan masih dalam proses perbaikan kedepannya sehingga dapat meningkatkan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa keyakinan terhadap pelayanan yang diterima masih rendah dikarenakan fitur yang disediakan masih sedikit serta dalam proses perbaikan kedepannya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

2. Kemudahan Berkomunikasi

Keyakinan berkomunikasi merupakan salah satu indikator dalam dimensi service interaction quality. Kemudahan berkomunikasi dimana website yang diciptakan memberikan kemudahan berkomunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kondisi komunikasi yang terjadi di situs tubaba.go.id masih satu arah yaitu dari pemerintah ke masyarakat. Komunikasi yang terjadi berupa pemberian informasi dari pemerintah ke masyarakat sedangkan untuk komunikasi dari masyarakat ke pemerintah belum disediakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa situs tubaba.go.id dalam indikator kemudahan komunikasi masih belum optimal dalam kemudahan komunikasi hal tersebut terjadi karena komunikasi yang ada di website tubaba.go.id belum berlangsung dua arah. Komunikasi satu arah dari pemerintah ke masyarakat berupa pemberitahuan informasi berupa berita dan pengumuman sedangkan masyarakat belum dapat berkomunikasi dengan pemerintah.

3. Mempunyai Komunitas

Mempunyai komunitas merupakan salah satu indikator dalam dimensi service interaction quality. Mempunyai komunitas dimana website kondisinya terhubung dengan komunitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa komunitas yang terhubung dalam situs tubaba.go.id yaitu facebook, youtube, dan instagram. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait indikator mempunyai komunitas dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id mempunyai tiga komunitas online yang terhubung yaitu facebook, instagram dan youtube.

4. Menciptakan Kesan Pribadi

Menciptakan kesan pribadi merupakan salah satu indikator dalam dimensi service interaction quality. Menciptakan kesan pribadi dimana pengguna dalam menggunakan website mendapatkan suatu kesan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa tubaba.go.id menggunakan dua warna dengan tema monokrom untuk memberikan kesan yang elegan dan menjadi ciri khas tersendiri bagi situs tubaba.go.id sehingga memberikan kesan pribadi bagi pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa situs tubaba.go.id menggunakan ciri khas monokrom untuk memberikan kesan elegan kepada pengunjung.

5. Informasi Pribadi Tersimpan Aman

Informasi pribadi yang tersimpan secara aman adalah salah satu indikator dalam dimensi service interaction quality. Informasi pribadi yang tersimpan secara aman didefinisikan bahwa website memiliki keamanan dalam menyimpan data pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa tidak ada informasi pribadi yang tersimpan dalam situs tubaba.go.id karena masih bersifat web informasi bukan untuk transaksi sehingga pengguna website tubaba.go.id tidak perlu masuk membuat akun kedalam situs tubaba.go.id

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa situs tubaba.go.id tidak memerlukan masuk menggunakan akun sehingga tidak ada informasi pribadi yang tersimpan.

6. Transaksi yang dilakukan dengan aman

Transaksi yang dilakukan dengan aman merupakan salah satu indikator dalam dimensi service interaction quality. Transaksi yang dilakukan dengan aman didefinisikan sebagai dalam proses pelayanan berupa transaksi yang dilakukan secara aman.

berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahu bahwa situs tubaba.go.id belum mencapai tahap transaksi dan sedang berupaya untuk dikembangkan kearah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait keamanan transaksi dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id belum mencapai tahap transaksi serta sedang dikembangkan untuk ketahap tersebut.

7. Reputasi yang baik

Reputasi yang baik merupakan salah satu indikator dalam dimensi service interaction quality. Reputasi yang baik didefinisikan bahwa website memiliki reputasi yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id reputasi sederhana karena informasi dan fitur yang masih sedikit.

3.1.2. Information Quality

Information Quality atau kualitas informasi merupakan salah satu dimensi webqual 4.0 yang didefinisikan sebagai bagaimana kualitas dari informasi yang ada dalam suatu website. Terdapat tujuh indikator terkait kualitas informasi yaitu :

1. Sesuai Format

Indikator dalam kualitas informasi atau information quality salah satunya yaitu sesuai format dimana informasi dan data sesuai dengan format yang didefinisikan sebagai website yang memberikan informasi dan data sesuai dengan format. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara diketahui bahwa informasi dan data yang ada di situs Tubaba.go.id telah sesuai dengan format. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa informasi dan data yang ada dalam situs tubaba.go.id sesuai dengan format.

2. Detail

Detail informasi dan data merupakan salah satu indikator dalam kualitas informasi atau information quality. Informasi dan data yang detail didefinisikan sebagai website memberikan informasi dan data secara detail kepada pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tubaba.go.id menyediakan informasi yang detail terkait dengan sejarah, tentang, filosofis, geografis, geografi dan iklim Kabupaten Tulang Bawang Barat secara detail. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id telah memberikan informasi dan data secara detail.

3. Mudah Dipahami

Informasi dan data yang mudah dipahami oleh pengguna sebagai salah satu indikator dalam kualitas informasi untuk mengetahui informasi dan data dalam website yang mudah untuk dipahami oleh pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengelola situs Tubaba.go.id yaitu Diskominfo Kabupaten Tulang Bawang Barat telah memberikan informasi dengan bahasa yang sederhana tanpa panjang lebar sehingga mudah untuk dipahami. Berdasarkan hasil penelitian dapat

disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id mudah dipahami berdasarkan visual atau tampilannya serta berdasarkan hasil atau kontennya.

4. Relevan

Relevan dalam informasi dan data merupakan salah satu indikator dalam kualitas informasi. Relevan informasi dan data didefinisikan sebagai informasi dan data yang ada dalam website merupakan data yang relevan.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa informasi dan data yang ada dalam situs tubaba.go.id terjamin relevannya karena ada tim yang menangani hal tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan informasi dan data yang relevan dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id sudah terjamin relevan dalam informasi dan data. Relevannya informasi dan data dikarenakan ada bagian tim yang menangani secara tersendiri.

5. Tepat Waktu

Tepat waktu merupakan salah satu indikator dalam mengetahui kualitas informasi. Tepat waktu didefinisikan bahwa informasi dan data yang diberikan dan dipublikasikan di website secara tepat waktu.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dapat diketahui bahwa berita dan pengumuman yang dipublikasikan melalui proses pengolahan terlebih dahulu namun rata-rata diupload pada hari yang sama dengan berlangsungnya kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa situs tubaba.go.id memiliki berita yang dipublikasikan dalam hari yang sama meskipun telah melalui proses pengolahan.

6. Dipercaya Kebenarannya

Dipercaya kebenarannya terhadap informasi dan data. Informasi dan data yang dipercaya kebenarannya didefinisikan bahwa sumber informasi dan data yang jelas sehingga dapat dipercaya akan kebenaran informasi dan data yang ada di website.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa informasi dan data yang dipublikasikan di Tubaba.go.id merupakan data dan informasi yang telah terverifikasi dan dapat dipercaya hal tersebut juga menjadi taruhan nama Pemda Tubaba. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa informasi dan data yang dipublikasikan dalam situs tubaba.go.id dapat dipercaya kebenarannya dikarenakan telah melalui proses verifikasi dan tertera penanggung jawab dari berita dan informasi yang dipublikasikan tersebut.

7. Akurat

Informasi dan data yang akurat menjadi salah satu indikator dalam dimensi kualitas informasi yang didefinisikan dengan keakuratan informasi dan data dalam website. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa data dan informasi yang dipublikasikan oleh situs tubaba.go.id adalah akurat dikarenakan menyangkut nama Pemda Kabupaten Tubaba serta ada penanggung jawab dari setiap data dan informasi yang dipublikasikan.

3.2.3. Usability

Usability atau kegunaan merupakan salah satu dimensi dalam webqual 4.0 terkait tentang rancangan website yang mana desainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa adanya hambatan dalam menggunakannya. Terdapat tujuh indikator terkait usability yaitu :

1. Mudah Dimengerti

Situs mudah dimengerti oleh pengguna menjadi salah satu indikator dalam menilai usability. Situs mudah dimengerti didefinisikan sebagai website yang tidak menyulitkan pengguna dalam memahami isi dan cara penggunaannya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa situs tubaba.go.id mudah untuk dimengerti didesain dengan perbedaan warna disetiap fitur yang berbeda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan website yang mudah dimengerti dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id mudah dimengerti dikarenakan terdapat ciri khas dengan membedakan warna pada setiap fitur-fiturnya.

2. Mudah Digunakan

Situs mudah digunakan didefinisikan sebagai pengguna atau pengunjung situs tubaba.go.id mudah untuk menggunakan website. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam situs tubaba.go.id dapat mengetahui bahwa situs mudah digunakan karena posisi serta tombol navigasi yang mudah ditemukan selain itu dengan mengklik pada informasi yang dituju akan langsung di arahkan kepada informasi tersebut secara detail. Hal tersebut menjadi sebuah bukti bahwa situs tubaba.go.id mudah untuk digunakan

3. Petunjuk yang jelas

Situs mempunyai petunjuk yang jelas oleh pengguna menjadi salah satu indikator dalam menilai usability. Situs mempunyai petunjuk yang jelas didefinisikan sebagai website yang mempunyai petunjuk yang jelas sebagai navigasi untuk pengguna situs.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait dengan petunjuk yang jelas dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id memiliki petunjuk yang jelas berupa adanya perbedaan besar huruf dan warna pada menu ataupun tulisan-tulisan.

4. Tampilan yang menarik

Situs memiliki tampilan yang menarik oleh pengguna menjadi salah satu indikator dalam menilai usability. Situs memiliki tampilan yang menarik didefinisikan sebagai tampilan yang dimiliki secara visual menarik dimata pengguna. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id memiliki tampilan yang menarik dan elegan dengan tema warna monokrom.

5. Peningkatan Kompetensi

Situs memberikan peningkatan kompetensi pengguna menjadi salah satu indikator dalam menilai usability. Situs memiliki peningkatan kompetensi didefinisikan sebagai website yang memberikan peningkatan kompetensi pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id tidak ada peningkatan kompetensi hanya sekedar informasi yang sebatas tentang Kabupaten Tubaba, berita dan pengumuman.

6. Pengalaman menjelajah yang baik

Situs memberikan pengalaman menjelajah yang baik yang dirasakan oleh pengguna menjadi salah satu indikator dalam menilai usability. Situs memberikan pengalaman menjelajah yang baik didefinisikan sebagai pengguna merasakan pengalaman yang baik saat menggunakan website. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa situs Tubaba.go.id memberikan sensasi lain berupa tema monokrom yang berbeda dengan situs pemerintah yang lainnya.

7. Desain sesuai fungsi dan tujuan

Situs didesain sesuai fungsi dan tujuan menjadi salah satu indikator dalam menilai usability. Situs didesain sesuai fungsi dan tujuan didefinisikan sebagai website yang dibuat berdasarkan fungsi dan tujuan sehingga pengguna mendapatkan manfaatnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa fungsi dan tujuan dibangunnya situs tubaba.go.id adalah penyebaran informasi terkait dengan Kabupaten Tulang Bawang Barat dan masih sesuai dengan fungsi dan tujuan namun jika berbicara tentang pelayanan masih belum mencapai fungsi dan tujuan.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Website Tubaba.go.id merupakan website resmi Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat. Penelitian yang dilakukan menggunakan teori webqual 4.0 seperti yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya (Diana & Veronika, 2018; Rahman & Purwanto, 2022). Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan service interaction quality dapat disimpulkan bahwa situs tubaba.go.id masih sedikit fitur yang tersedia, komunikasi yang terjadi masih satu arah yaitu pemerintah ke masyarakat, komunitas yang terhubung yaitu facebook, youtube, dan instagram, serta situs tubaba.go.id mempunyai ciri khas monokrom untuk memberikan kesan elegan. Situs tubaba.go.id tidak menyimpan informasi pribadi pengguna serta masih belum tersedia fitur transaksi, informasi dan data telah sesuai dengan format, detail, mudah dipahami, relevan, tepat waktu, dipercaya kebenarannya dan akurat namun dinilai masih kurang diperbarui serta jumlah informasi yang diberikan masih sangat sedikit.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif didapatkan bahwa situs tubaba mudah dimengerti karena adanya ciri khas perbedaan warna, mudah digunakan oleh pengunjung, petunjuk yang jelas, tampilan yang menarik dengan tema monokrom, dan pengalaman menjelajah yang baik namun situs tersebut belum menyediakan peningkatan kompetensi dan fungsi serta tujuan yang masih tetap pada maksud awal dibangun yaitu untuk penyebaran informasi namun belum mencapai kedalaman pelayanan informasi.

Penelitian terkait dengan website secara kualitatif juga dilakukan oleh Siti Khoirunisa dan Ika Nurlaili Isnainiyah memiliki tujuan untuk melakukan optimalisasi website (Isnainiyah & Ernawati, 2021; Khoirunisa, 2021). Upaya yang dilakukan oleh Pemda Tulang Bawang Barat berupa penyederhanaan menu bar di tubaba.go.id, melakukan update berita, dan fitur tubaba digital.

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya.

Penulis menemukan bahwa Tulang Bawang Barat menggunakan sebuah konsep simpel monokrom sehingga perlu dilakukan pengujian selanjutnya terkait dengan pengaruh konsep atau tampilan website pemerintah terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas website Tubaba.go.id bahwa keyakinan terhadap pelayanan yang diterima masih rendah, komunikasi yang terjadi masih satu arah, tiga komunitas yang terhubung, kesan elegan dengan tema monokrom, tidak ada informasi dan transaksi yang terjadi, dan reputasi yang masih sederhana; Kualitas informasi website tubaba.go.id Kabupaten Tulang Bawang Barat bahwa informasi dan data yang ada telah sesuai dengan format, detail, mudah dipahami, relevan, tepat waktu, dipercaya kebenarannya, dan akurat; dan kegunaan website e-government tubaba.go.id situs mudah dimengerti, mudah digunakan, petunjuk yang jelas, tampilan yang menarik, pengalaman menjelajah yang baik, desain sesuai fungsi dan tujuan namun tidak ada peningkatan kompetensi. Sehingga website tubaba.go.id dikatakan berkualitas untuk sekedar website penyampai informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian sehingga tidak dapat secara detail mengulas terkait dengan faktor atau pengaruh lain setiap indikator secara detail.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan optimalisasi website tubaba.go.id sebagai situs Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Aparatur Sipil Negara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung yang telah membantu dalam memberikan data dan informasi terkait dengan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aripin, D., Cholil, W., & Rizal, S. (2022). *Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten*. 7(1), 41–45.
- Damanik, M. Pandapotan, & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164.
- Diana, & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, V(1), 10–17.
- Hamdani, A. Z. (2020). *Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs) (Studi Kasus : Berita Online Radarbekasi . Id) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User C* (No. 1; 1).
- Hardani, & Andriani, H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In H. Abadi (Ed.), *Cv. Pustaka Ilmu Group* (1 Ed., Vol. 1, Nomor 1). Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Irmayanti, A., Hidayat, R., & Rahmawati, E. (2021). Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan. *Jurnal Ikra-Ith Informatika*, 5(1), 1–6.
- Isnainiyah, I. N., & Ernawati, I. (2021). Optimalisasi Penggunaan Website Kabupaten Pandeglang Untuk Penyebaran Informasi Publik. *Jurnal Abdimas (Pengabdian Kepada Masyarakat) Ubj*, 4(2), 141–150.
- Khoirunisa, S. (2021). Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 1–23.
- Nasution, L., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-Ptiik) Universitas Brawijaya*, 2(11), 4377–4384.
- Rahman, N. T., & Purwanto, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal Of Information System Research (Jsoh)*, 3(4), 417–424. <https://doi.org/10.47065/Josh.V3i4.1783>
- Ramadhan, M. R., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus : Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali). *Jurnal Transformatika*, 19(2), 138–143.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Cetakan Ke).