

ANALISIS LAYANAN WEBSITE JDIH KOMISI PEMILIHAN UMUM (KPU) MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DI KPU SUMATERA SELATAN

M.Akbar Zendigo Tarigan

32.0224

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email : 32.0224@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Rozali Ilham, S.T., M.Kom

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The Legal Documentation and Information Network (JDIH) website of the General Election Commission (KPU) of South Sumatra is one of the means of public information disclosure in the field of elections. However, the quality of this website's services still faces various challenges, such as limited responsiveness on mobile devices, minimal digital service interaction, and lack of personalization features, which can hinder public accessibility and understanding of the legal information presented.* **Purpose:** *This study aims to analyze the quality of the JDIH KPU South Sumatra website service using the Webqual 4.0 approach, which includes aspects of usability, information quality, and service interaction.* **Method:** *This study uses a qualitative descriptive approach. Data were collected through structured interviews, observations, and documentation. Informants consisted of internal KPU managers and website users, who were selected through purposive and incidental sampling techniques. Data analysis was carried out through the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.* **Results:** *The study shows that the appearance of the website is considered simple and its structure is quite easy, but users still experience obstacles in navigating and searching for documents, especially for those who are not used to it. The website is not fully responsive on mobile devices, and some search features are not optimal. In terms of information, the legal documents presented are accurate but the use of language that is too technical and slow updates are the main obstacles. Meanwhile, the interaction between users and the system is still one-way. There are no features such as chatbots, discussion forums, or quick responses to user questions. Access speed and user experience also need to be improved to be more efficient.* **Conclusion:** *The JDIH website service of the General Election Commission (KPU) of South Sumatra using the WebQual 4.0 method has met several good standards in providing legal information services to the public. It is necessary to develop a more user-friendly and optimal display for various devices, simplify the presentation of information through summaries or visualizations, and add interactive features to encourage user participation. Strengthening search technology, automatic notification systems, and consistent content updates are also important to improve the reliability and relevance of services. The results of this study are expected to be a reference in developing more effective, inclusive, and accountable e-government services.*

Keywords: *KPU Website, Webqual 4.0, JDIH, e-Government, Service Quality, Public Information*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Website Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Komisi Pemilihan Umum (KPU) Sumatera Selatan merupakan salah satu sarana keterbukaan informasi publik dalam bidang kepemiluan. Namun, kualitas layanan website ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan responsivitas pada perangkat mobile, minimnya interaksi layanan digital, serta kurangnya fitur personalisasi, yang

dapat menghambat aksesibilitas dan pemahaman masyarakat terhadap informasi hukum yang disajikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website JDIH KPU Sumatera Selatan menggunakan pendekatan Webqual 4.0, yang mencakup aspek kegunaan, mutu informasi, dan interaksi layanan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pengelola internal KPU dan masyarakat pengguna website, yang dipilih melalui teknik purposive dan incidental sampling. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Penelitian menunjukkan bahwa tampilan website dinilai sederhana dan strukturnya cukup memudahkan, namun pengguna masih mengalami kendala dalam navigasi dan pencarian dokumen, khususnya bagi mereka yang tidak terbiasa. Website belum sepenuhnya responsif di perangkat mobile, dan beberapa fitur pencarian belum optimal. Dari sisi informasi, dokumen hukum yang disajikan akurat namun penggunaan bahasa yang terlalu teknis dan lambatnya pembaruan menjadi hambatan utama. Sementara itu, interaksi antara pengguna dan sistem masih bersifat satu arah. Tidak tersedia fitur seperti chatbot, forum diskusi, maupun respons cepat terhadap pertanyaan pengguna. Kecepatan akses dan pengalaman pengguna juga perlu ditingkatkan agar lebih efisien. **Kesimpulan:** Layanan website JDIH Komisi Pemilihan Umum (KPU) Sumatera Selatan menggunakan metode WebQual 4.0 telah memenuhi beberapa standar yang baik dalam menyediakan layanan informasi hukum kepada publik. Diperlukan pengembangan tampilan yang lebih ramah pengguna dan optimal untuk berbagai perangkat, penyederhanaan penyajian informasi melalui ringkasan atau visualisasi, serta penambahan fitur interaktif untuk mendorong partisipasi pengguna. Penguatan teknologi pencarian, sistem notifikasi otomatis, dan pembaruan konten yang konsisten juga penting dilakukan guna meningkatkan keandalan dan relevansi layanan. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam pengembangan layanan e-government yang lebih efektif, inklusif, dan akuntabel.

Kata Kunci: Website KPU, Webqual 4.0, JDIH, e-Government, Kualitas Layanan, Informasi Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemilihan umum (pemilu) merupakan pilar utama demokrasi dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemilu, termasuk Pilkada yang diselenggarakan setiap lima tahun, menjadi sarana bagi rakyat untuk menyalurkan hak pilihnya secara langsung, bebas, rahasia, jujur, dan adil, serta mencerminkan kedaulatan rakyat. Joko (2005) menyatakan bahwa pemilihan kepala daerah adalah perwujudan hak rakyat dalam memilih pemimpin secara langsung dan demokratis. Penyelenggaraan Pilkada dilakukan oleh lembaga independen seperti KPU, yang bertugas memastikan keterbukaan dan partisipasi publik. Namun, hingga kini masih ditemukan kendala dalam komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga sebagian masyarakat belum memahami peran strategis mereka dalam Pilkada (Endrianto, 2021).

Dalam era digital, perkembangan teknologi informasi membawa transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, salah satunya melalui implementasi e-Government. E-Government dinilai mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik (Nadila, 2021). Website dan media sosial menjadi kanal utama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. KPU memanfaatkan platform digital, seperti website dan media sosial, untuk menyebarluaskan informasi Pilkada secara luas. Supit & Wuryanta (2021) menekankan bahwa tingginya penggunaan media sosial di Indonesia dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi.

Salah satu platform digital penting yang digunakan KPU adalah website Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN), yang memungkinkan masyarakat mengakses dokumen hukum terkait pemilu dan Pilkada. Namun, efektivitas website ini sangat bergantung pada pengelolaan konten, pembaruan data, serta aksesibilitas bagi berbagai kalangan. Untuk menilai kualitas website, digunakan metode WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama: Web System Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality (Novita et al., 2023).

Selain itu, evaluasi teknis juga dilakukan menggunakan alat bantu seperti PageSpeed Insights, Lighthouse Treemap, dan Ahrefs. Berdasarkan PageSpeed Insights, website JDIH KPU Sumatera Selatan memiliki performa yang cukup baik, tetapi masih rendah dalam aspek aksesibilitas dan praktik terbaik, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam penerapan standar pengembangan web. Skor SEO yang tinggi menjadi nilai tambah dalam pencarian informasi. Sementara itu, data dari Lighthouse Treemap menunjukkan adanya 1,5 MiB data yang tidak digunakan dan 51,1 KiB modul duplikat, yang jika dioptimalkan dapat meningkatkan efisiensi performa dan kualitas interaksi pengguna.

Dari sisi konektivitas, hasil Ahrefs menunjukkan bahwa meskipun Domain Rating website tergolong tinggi yaitu 79, jumlah backlink yang hanya delapan menunjukkan perlunya peningkatan konektivitas eksternal. Hal ini berdampak pada dimensi Information Quality dan Service Interaction Quality dalam kerangka WebQual 4.0. Dengan demikian, dari evaluasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa website JDIH KPU Sumatera Selatan masih memerlukan perbaikan teknis dan peningkatan kualitas struktur informasinya.

Dalam konteks Pilkada Sumatera Selatan yang memiliki dampak strategis terhadap pembangunan daerah, website resmi KPU Sumatera Selatan perlu menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah diakses. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada evaluasi layanan website JDIH KPU Sumatera Selatan menggunakan pendekatan WebQual 4.0. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari perspektif pengguna, serta memberikan masukan konkret bagi pengembangan layanan digital KPU yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Gap Penelitian

Meskipun website Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) KPU Sumatera Selatan telah berfungsi sebagai media keterbukaan informasi publik, hingga kini belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas layanan website tersebut dari perspektif pengguna. Evaluasi yang ada cenderung berfokus pada aspek administratif atau konten, tanpa mengkaji secara sistematis dimensi pengalaman pengguna seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan digital. Selain itu, pendekatan WebQual 4.0 yang mengintegrasikan dimensi Web System Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality masih jarang diterapkan dalam studi e-Government di tingkat provinsi, khususnya di Sumatera Selatan. Padahal, pemanfaatan tools seperti PageSpeed Insights, Lighthouse, dan Ahrefs mengindikasikan adanya masalah teknis yang berdampak langsung pada kenyamanan dan efektivitas pengguna, seperti aksesibilitas rendah dan data yang tidak teroptimasi. Kekosongan kajian yang menggabungkan evaluasi berbasis pengguna dengan analisis teknis inilah yang menjadi celah (gap) penting dan menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan digital KPU yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya terkait dengan kualitas layanan website KPU dan aplikasi berbasis e-Government telah memberikan berbagai temuan yang relevan dan memberikan gambaran penting tentang tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas digitalisasi layanan publik. Arvanda, Rahayu, dan Lexianingrum (2024) dalam penelitian mereka tentang dampak media sosial terhadap hasil Pemilu 2024 menunjukkan peran penting media sosial dalam mempengaruhi opini publik, meskipun mereka juga menyoroti risiko penyebaran disinformasi yang perlu diatasi. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang efektif dalam konteks pemilu, termasuk dalam penyampaian informasi melalui platform digital.

Sementara itu, Endrianto (2021) menganalisis partisipasi masyarakat dalam Pilkada Serentak Kota Palembang tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi KPU, tingkat pendidikan pemilih, dan aksesibilitas informasi menjadi faktor penentu dalam tingkat partisipasi masyarakat. Penelitian ini menekankan perlunya peningkatan kualitas komunikasi antara KPU dan masyarakat untuk mendukung demokrasi yang lebih inklusif. Evaluasi kinerja KPU oleh Nata et al. (2022) di Kabupaten Kutai Kartanegara juga mencatat bahwa meskipun kinerja KPU dinilai baik, terdapat kendala dalam validasi data pemilih dan koordinasi antar divisi, yang mengindikasikan perlunya peningkatan sistem teknologi informasi dan pelatihan.

Lebih lanjut, penelitian oleh Wijaya et al. (2023) mengenai kualitas website KPU Kabupaten Malang menggunakan metode WebQual 4.0 menemukan bahwa dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, meskipun masih ada kekurangan dalam aspek interaksi layanan yang perlu diperbaiki. Temuan serupa ditemukan dalam penelitian Akbar et al. (2018), yang mengevaluasi kualitas layanan website KPU Provinsi Jawa Timur. Mereka mengidentifikasi kelemahan dalam navigasi dan kecepatan akses meskipun kualitas informasi yang disajikan sudah cukup baik.

Penelitian oleh Satria et al. (2024) mengenai aplikasi AISnet for Student di Institut Teknologi Garut menunjukkan bahwa dimensi utama dalam WebQual 4.0 usability, information quality, dan interaction quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun aplikasi ini telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, beberapa aspek seperti pemenuhan kebutuhan pengguna dan ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan. Rokhman et al. (2024) menyoroti pentingnya kualitas website pemerintah dalam memberikan akses informasi publik, dengan fokus pada pengembangan komponen layanan interaksi yang terbukti menjadi faktor paling berpengaruh terhadap jumlah pengunjung. Temuan ini menyarankan agar website pemerintah lebih berfokus pada interaksi dengan pengunjung untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Anwarudin et al. (2024) dalam studi mereka tentang Sistem Informasi Akademik (SIA) di Universitas Muhammadiyah Gombong menemukan bahwa kualitas sistem AIS memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mereka membandingkan dua metode penilaian, e-ServQual dan WebQual 4.0, dan menemukan bahwa WebQual 4.0 lebih efektif dalam menilai kualitas layanan, memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas sistem AIS agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang efektivitas penggunaan WebQual 4.0 dalam berbagai konteks layanan digital, termasuk pada website pemerintah dan aplikasi akademik.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan adanya kebutuhan yang signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan website pemerintah, terutama dalam aspek interaksi layanan dan kecepatan akses. Penggunaan metode WebQual 4.0 memberikan

kontribusi besar dalam menganalisis kualitas layanan dari perspektif pengguna, yang menjadi dasar bagi penelitian ini dalam mengevaluasi website JDIIH KPU Sumatera Selatan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang juga membahas kualitas layanan digital pada instansi pemerintah dengan pendekatan WebQual 4.0. Seperti halnya penelitian Wijaya et al. (2023) mengenai website KPU Kabupaten Malang dan Akbar et al. (2018) pada KPU Provinsi Jawa Timur, penelitian ini sama-sama menggunakan indikator kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan untuk menilai kepuasan pengguna. Hasil dari kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi tergolong baik, masih terdapat kelemahan pada aspek navigasi, kecepatan akses, dan kurangnya fitur interaktif temuan yang juga diperkuat dalam penelitian ini terhadap website JDIIH KPU Sumatera Selatan.

Penelitian Satria et al. (2024) dan Anwarudin et al. (2024) yang mengevaluasi sistem informasi berbasis aplikasi pendidikan dan akademik juga menunjukkan bahwa aspek usability dan kualitas interaksi menjadi faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini memperluas konteks tersebut ke ranah penyebaran informasi hukum, dengan menyoroti bahwa penyajian dokumen hukum yang terlalu teknis, lambatnya pembaruan, serta antarmuka yang kurang ramah pengguna dan tidak sepenuhnya responsif pada perangkat mobile menjadi hambatan dalam efektivitas layanan. Di sisi lain, penelitian ini melengkapi temuan Rokhman et al. (2024) yang menekankan pentingnya fitur interaktif dalam website pemerintah. Hal ini sejalan dengan hasil studi ini yang merekomendasikan penambahan chatbot, forum diskusi, serta sistem notifikasi otomatis sebagai strategi peningkatan kualitas interaksi layanan. Berbeda dengan Arvanda et al. (2024) dan Endrianto (2021) yang lebih fokus pada peran komunikasi digital dan sosialisasi dalam meningkatkan partisipasi pemilih, penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi teknis dan fungsional dari sistem layanan informasi hukum digital. Dengan demikian, kontribusi utama penelitian ini terletak pada penguatan dimensi teknis dan pengalaman pengguna dalam layanan dokumentasi hukum pemilu berbasis web, yang sebelumnya belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan perspektif baru dalam pengembangan e-government, khususnya dalam konteks penyampaian informasi hukum yang lebih inklusif, mudah dipahami, dan berbasis teknologi yang interaktif.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website JDIIH KPU Sumatera Selatan berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, mengidentifikasi faktor penghambat melalui analisis teknis menggunakan tools seperti PageSpeed Insights, Lighthouse, dan Ahrefs, serta merumuskan solusi strategis dan teknis guna meningkatkan kualitas layanan website dalam konteks e-Government yang responsif dan inklusif.

II. METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara menyeluruh fenomena kualitas layanan website JDIIH KPU Sumatera Selatan berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian kualitatif ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau paradigma interpretif, yang memandang bahwa suatu realitas atau objek tidak dapat dilihat secara parsial dan dipecah ke dalam beberapa variabel terpisah, melainkan harus dipahami secara holistik dalam konteks sosial dan budaya yang melingkupinya (Ridwan & Tungka, 2024). Pemilihan metode kualitatif deskriptif dilakukan karena isu yang dikaji bersifat kompleks dan membutuhkan pemahaman mendalam, bukan

sekadar pengukuran kuantitatif, khususnya dalam menilai persepsi, kepuasan, serta hambatan layanan digital yang dialami pengguna secara nyata.

Dalam praktiknya, pendekatan ini melibatkan wawancara terstruktur sebagai teknik utama untuk memperoleh informasi dari narasumber yang memiliki pengetahuan mendalam terkait layanan website KPU. Wawancara dipilih karena dianggap lebih sesuai dan efisien dalam situasi di mana jumlah responden relatif terbatas, serta mampu menggali pandangan dan pengalaman secara mendalam dari informan kunci (Nurdin & Hartati, 2019:179). Selain itu, observasi langsung juga digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih konkret mengenai bagaimana interaksi pengguna dengan website berlangsung, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan aktual dalam penggunaan layanan digital tersebut (Simangunsong, 2017). Observasi memberikan dimensi empirik untuk mengkonfirmasi pernyataan informan dan menemukan kesenjangan antara persepsi dan praktik di lapangan.

Penelitian ini juga memanfaatkan teknik dokumentasi sebagai pelengkap, yang bertujuan untuk menelusuri dokumen-dokumen pendukung seperti laporan evaluasi website, statistik penggunaan, dan kebijakan layanan publik digital. Ketiga teknik pengumpulan data ini—wawancara, observasi, dan dokumentasi—dilakukan secara terintegrasi dengan triangulasi metode untuk memastikan validitas dan reliabilitas data (Creswell, 2014). Seluruh proses analisis mengikuti model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi dan visual, serta verifikasi hasil melalui perbandingan antar sumber informasi (Patton, 2015).

Adapun alasan penggunaan informan/responden dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan representasi pandangan dari berbagai pihak yang terlibat atau terdampak langsung oleh layanan website KPU. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling untuk tokoh yang memiliki kewenangan dan pemahaman mendalam, seperti Ketua KPU, Sekretaris, Anggota Komisioner, dan Tim Redaksi JDIH. Informan ini diposisikan sebagai informan kunci karena mereka berada dalam posisi strategis dalam pengelolaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi layanan informasi digital. Selain itu, untuk menjangkau sudut pandang pengguna umum, penelitian ini juga menggunakan incidental sampling terhadap akademisi dan mahasiswa yang pernah mengakses situs tersebut. Kombinasi ini memungkinkan peneliti memperoleh data dari perspektif institusional dan publik pengguna, sehingga menghasilkan pemetaan kualitas layanan yang lebih menyeluruh dan objektif.

Dengan demikian, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis website, tetapi juga pada konteks sosial pengguna dan struktur institusional penyedia layanan, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dan reflektif terhadap kualitas layanan website JDIH KPU Sumatera Selatan berdasarkan kerangka WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2000).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Layanan Website Jdih Komisi Pemilihan Umum (Kpu) Sumatera Selatan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Analisis kualitas layanan website Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) KPU Sumatera Selatan menggunakan metode Webqual 4.0, yang mencakup tiga aspek utama: usability (kegunaan website), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan). Evaluasi ini bertujuan untuk memahami sejauh mana website JDIH KPU Sumatera Selatan memberikan kemudahan akses, menyediakan informasi yang relevan, dan mendukung interaksi layanan yang optimal bagi penggunanya. Sebagai bagian dari sistem informasi hukum nasional, website ini dikelola oleh KPU pusat namun

memungkinkan setiap daerah, termasuk KPU Sumatera Selatan, untuk memperbarui informasi yang sesuai dengan regulasi lokal.

Dalam hal *usability*, tampilan website yang sederhana dan mudah dinavigasi diakui oleh pimpinan KPU Sumatera Selatan sebagai faktor penting dalam memastikan kenyamanan pengguna dalam mengakses dokumen hukum. Pendekatan desain yang minimalis, yang mengutamakan kesederhanaan dan kejelasan tampilan, turut mendukung kemudahan navigasi. Struktur menu yang terorganisir dengan baik berdasarkan hierarki dokumen hukum memudahkan pengguna dalam mencari informasi tanpa kebingungan. Selain itu, kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan website yang dirancang ramah bagi berbagai kalangan termasuk masyarakat awam menjadi perhatian utama dalam memastikan aksesibilitas.

Aspek *information quality* juga menjadi perhatian penting, di mana website ini berusaha menyediakan informasi hukum yang akurat dan relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penyajian informasi yang tidak berlebihan dan mudah dipahami membantu membangun kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kualitas interaksi layanan, yang mencakup kestabilan sistem dan kemudahan penggunaan, turut mendukung terbentuknya pengalaman positif bagi pengguna internal KPU maupun masyarakat umum. Pimpinan KPU Sumatera Selatan menilai bahwa website ini telah memberikan pengalaman yang baik, membantu efisiensi kerja internal, serta meningkatkan aksesibilitas informasi hukum secara lebih luas.

Kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dalam website JDIH KPU Sumatera Selatan mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi bagaimana pengguna berinteraksi dengan situs tersebut. Dimulai dari aspek navigasi yang mudah, tampilan yang responsif, hingga kecepatan akses yang optimal. Faktor-faktor ini mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi pengguna dalam mengakses informasi hukum yang mereka butuhkan. Dalam konteks ini, kecepatan akses dan kemudahan navigasi sangat penting. Website yang lambat atau sulit dinavigasi dapat menyebabkan frustrasi bagi pengguna dan berisiko menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap situs tersebut. Seiring dengan meningkatnya penggunaan perangkat mobile untuk mengakses situs, penting bagi website JDIH KPU Sumatera Selatan untuk memastikan bahwa tampilan dan fungsionalitasnya dioptimalkan untuk perangkat mobile. Hal ini juga menjadi penting dalam rangka mendukung akses informasi hukum yang inklusif bagi berbagai kalangan masyarakat.

Kecepatan Akses Website Kecepatan dalam mengakses halaman web adalah salah satu elemen kunci yang menentukan pengalaman pengguna. Website yang memuat dengan cepat memungkinkan pengguna untuk segera mendapatkan informasi yang dibutuhkan, tanpa harus menunggu lama. Kecepatan juga berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna, di mana keterlambatan dalam menampilkan informasi dapat memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan akses, termasuk optimasi file, kompresi gambar, dan penggunaan teknik pengindeksan yang efisien, dapat meningkatkan kualitas interaksi pengguna secara keseluruhan.

Desain Antarmuka Pengguna (UI) Desain antarmuka pengguna (UI) adalah aspek lain yang mempengaruhi kualitas pengalaman pengguna. Antarmuka yang bersih dan mudah dipahami akan membuat pengguna merasa lebih nyaman dalam mencari dan membaca informasi. Penggunaan warna, font, dan pengaturan tata letak yang baik dapat membantu pengguna untuk lebih fokus pada isi dokumen tanpa terganggu oleh elemen desain yang tidak perlu. Penggunaan elemen visual seperti ikon atau tombol yang mudah dikenali juga meningkatkan kemudahan navigasi, terutama bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan sistem informasi hukum. Sebagai contoh, implementasi fitur pencarian yang efisien dengan filter atau kategori

yang jelas akan mempermudah pengguna dalam menemukan dokumen yang mereka perlukan. Pencarian yang cerdas, yang dapat mengelompokkan hasil berdasarkan kategori atau relevansi, akan meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menemukan dokumen yang diinginkan.

Fitur Interaksi dan Keterlibatan Pengguna Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna adalah dengan menambahkan fitur interaksi yang memungkinkan pengguna berpartisipasi lebih aktif. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, fitur seperti chatbot atau forum diskusi bisa menjadi alternatif bagi pengguna yang membutuhkan klarifikasi atau ingin berdiskusi lebih lanjut tentang peraturan yang ada. Hal ini akan memberikan ruang bagi pengguna untuk bertanya langsung dan mendapatkan jawaban secara real-time.

Selain itu, menyediakan informasi tambahan seperti FAQ (Frequently Asked Questions) atau video panduan yang menjelaskan cara mengakses dan memahami dokumen hukum dapat memperkaya pengalaman pengguna dan meningkatkan keterlibatan mereka dengan situs.

Pengembangan Teknologi dan Inovasi Untuk menjaga relevansi dan kualitas layanan, penting bagi KPU Sumatera Selatan untuk terus berinovasi dan mengembangkan teknologi yang digunakan dalam website JDIH. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah implementasi teknologi pencarian cerdas. Dengan menggunakan algoritma yang lebih baik, pengguna bisa mendapatkan hasil pencarian yang lebih tepat dan cepat berdasarkan kata kunci atau metadata dokumen. Teknologi pencarian yang efisien ini akan sangat menguntungkan bagi pengguna yang memiliki kebutuhan spesifik dan mendalam terhadap regulasi tertentu. Selain itu, perkembangan dalam analitik pengguna dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan situs dan dokumen yang ada. Dengan informasi ini, pengelola situs dapat menyesuaikan konten dan fitur agar lebih relevan dengan kebutuhan pengguna. Peningkatan Sistem Pembaruan Keberlanjutan dalam pembaruan dokumen juga harus didorong dengan penggunaan sistem manajemen konten (CMS) yang lebih efisien. Sistem ini memungkinkan tim untuk lebih mudah mengelola, memperbarui, dan mengunggah dokumen sesuai dengan perubahan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Pemanfaatan CMS yang canggih akan memastikan bahwa pembaruan informasi dilakukan secara lebih cepat dan konsisten, serta meminimalkan risiko kesalahan atau keterlambatan dalam penyebaran informasi.

Lebih jauh lagi, sistem notifikasi otomatis bisa diperkenalkan untuk memberi tahu pengguna saat ada dokumen baru yang diunggah atau ketika ada pembaruan pada peraturan yang ada. Fitur seperti ini akan meningkatkan interaksi pengguna dengan situs dan memastikan mereka selalu mendapatkan informasi yang terbaru.

3.2 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Website JDIH KPU Sumatera Selatan Berdasarkan Metode Webqual 4.0

Berdasarkan analisis terhadap faktor penghambat dalam pelayanan website JDIH KPU Sumatera Selatan menggunakan metode Webqual 4.0, ditemukan beberapa isu yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital tersebut. Ketiga dimensi utama Webqual 4.0 kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kualitas kegunaan menjadi titik fokus dalam menggambarkan tantangan yang ada.

Kualitas Informasi

Pembaharuan Informasi: Keterlambatan dalam pembaruan informasi, khususnya regulasi dan keputusan KPU, menjadi hambatan utama. Hal ini tidak hanya mengganggu

pengguna umum, tetapi juga pihak internal yang membutuhkan akses cepat terhadap dokumen hukum. Keterlambatan ini mengurangi efektivitas website sebagai sumber informasi yang terpercaya.

Keterbatasan Dokumen: Beberapa dokumen hukum tidak tersedia dalam format yang mudah diunduh atau diakses, yang mempersulit pengguna untuk memperoleh informasi yang lengkap dan tepat waktu. Hal ini juga menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap website.

Kualitas Interaksi Layanan

Lambatnya Respons: Respons terhadap pertanyaan atau masalah yang diajukan melalui website relatif lambat dan tidak konsisten. Ketidakmampuan untuk memberikan balasan tepat waktu memperburuk pengalaman pengguna. Terlebih lagi, minimnya fitur interaktif seperti live chat atau forum diskusi menambah hambatan dalam menciptakan komunikasi yang efisien antara pengelola dan pengguna.

Kurangnya Fitur Interaktif: Ketiadaan fitur seperti live chat mengurangi kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan pengelola website, yang seharusnya dapat meningkatkan kepuasan dan efisiensi pelayanan.

Kualitas Kegunaan

Navigasi dan Antarmuka Pengguna: Banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam menavigasi website, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan platform tersebut. Elemen antarmuka pengguna yang tidak intuitif dan desain website yang tidak responsif terhadap perangkat mobile memperburuk pengalaman pengguna.

Performa Website: Kecepatan akses yang lambat juga menjadi faktor penghambat. Pengguna yang mengalami keterlambatan dalam memuat halaman atau menemukan informasi cenderung beralih ke sumber lain yang lebih mudah diakses.

3.3 Solusi Yang Dapat Diusulkan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Website JDIIH KPU Sumatera Selatan

Untuk meningkatkan kualitas layanan website JDIIH KPU Sumatera Selatan, berbagai langkah perbaikan dapat dilakukan berdasarkan hasil wawancara yang telah dikumpulkan. Pertama, aspek teknis perlu dioptimalkan dengan mempercepat kecepatan akses dan memastikan tampilan website responsif di berbagai perangkat, termasuk mobile. Penggunaan teknologi caching dan server yang lebih stabil dapat memperbaiki performa teknis, sementara desain antarmuka yang lebih ringan dan intuitif akan memudahkan navigasi pengguna. Kedua, sistem pencarian dokumen perlu dioptimalkan dengan menerapkan algoritma pencocokan kata kunci yang lebih canggih dan menambahkan fitur penyaringan berdasarkan kategori atau tahun penerbitan, sehingga mempermudah pengguna menemukan dokumen yang relevan. Selain itu, konsistensi dalam pembaruan konten juga sangat penting. Sistem pengelolaan dokumen berbasis digital yang memungkinkan pembaruan otomatis dan sistem notifikasi kepada pengguna mengenai dokumen terbaru dapat menjaga website tetap relevan dan up-to-date. Peningkatan interaksi dan transparansi antara pengelola website dan pengguna dapat dicapai dengan menambahkan fitur umpan balik, live chat, atau chatbot berbasis kecerdasan buatan, serta forum diskusi untuk memungkinkan komunikasi dua arah. Terakhir, aspek keamanan data harus diperkuat dengan menggunakan enkripsi data yang kuat, menerapkan autentikasi dua faktor (2FA), serta melakukan audit keamanan secara berkala untuk melindungi integritas dokumen dan informasi pengguna. Dengan menerapkan solusi-solusi ini, website JDIIH KPU

Sumatera Selatan akan lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi hukum yang akurat, terkini, dan aman.

3.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, evaluasi terhadap kualitas layanan website JDIH KPU Sumatera Selatan menggunakan metode Webqual 4.0 mengidentifikasi tiga aspek utama dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu usability (kemudahan penggunaan), kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Website ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi hukum terkait regulasi pemilihan, namun masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi agar dapat meningkatkan efektivitas layanan.

Dalam aspek *usability*, website JDIH KPU Sumatera Selatan memiliki desain antarmuka yang sederhana, namun masih terdapat kendala dalam navigasi dan pencarian dokumen, terutama bagi pengguna baru. Banyak pengguna kesulitan memahami struktur menu dan mekanisme pencarian. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, perlu ada perbaikan dalam desain antarmuka, seperti penyusunan ulang menu, pengembangan algoritma pencarian yang lebih cerdas, dan penyediaan tutorial interaktif yang dapat membantu pengguna memahami cara mengakses dokumen dengan lebih mudah.

Pada aspek kualitas informasi, meskipun dokumen yang dipublikasikan telah melalui proses verifikasi yang ketat untuk memastikan akurasi, masalah utama terletak pada cara penyajian informasi. Bahasa hukum yang terlalu teknis dan formal menjadi hambatan bagi masyarakat awam dalam memahami isi dokumen. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penyajian informasi dalam bentuk yang lebih sederhana, seperti ringkasan dokumen dengan bahasa yang mudah dipahami, serta pengembangan infografis, animasi, atau video penjelasan untuk memberikan gambaran visual mengenai isi dokumen hukum.

Terkait dengan kualitas interaksi layanan, website JDIH KPU Sumatera Selatan masih bersifat pasif karena hanya menyediakan akses unduhan dokumen tanpa fitur interaktif yang membantu pengguna memahami isi dokumen tersebut. Pengembangan fitur chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) atau asisten virtual dapat memberikan penjelasan otomatis mengenai regulasi, sementara layanan konsultasi daring dan forum diskusi dapat memperkaya interaksi dan pemahaman masyarakat terhadap dokumen hukum. Forum ini juga dapat menjadi wadah edukasi dan literasi hukum yang lebih interaktif, meningkatkan transparansi dan pemahaman publik terhadap regulasi pemilihan.

Secara keseluruhan, meskipun website JDIH KPU Sumatera Selatan telah berfungsi dengan baik sebagai platform penyebaran informasi hukum, perbaikan pada aspek usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitasnya. Dengan penerapan solusi-solusi ini, website dapat menjadi lebih interaktif, informatif, dan inklusif, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan literasi hukum dan kesadaran hukum di kalangan masyarakat.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam membandingkan temuan penelitian ini dengan hasil penelitian sebelumnya, dapat ditemukan beberapa kesamaan serta perbedaan yang penting. Penelitian ini yang berfokus pada kualitas layanan website JDIH KPU Sumatera Selatan menggunakan metode Webqual 4.0 mengidentifikasi tiga aspek utama: usability, quality of information, dan service interaction quality. Evaluasi terhadap website ini menunjukkan beberapa tantangan, terutama dalam aspek usability, di mana navigasi dan pencarian dokumen menjadi kendala bagi pengguna baru, serta quality of information, di mana bahasa hukum yang digunakan terkadang

terlalu teknis untuk dipahami oleh masyarakat awam. Selain itu, service interaction quality juga masih pasif, dengan sedikit interaksi yang dapat membantu pengguna dalam memahami dokumen yang diakses.

Temuan-temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan dalam studi Wijaya et al. (2023) yang meneliti kualitas website KPU Kabupaten Malang. Mereka juga menemukan bahwa meskipun kualitas informasi yang disediakan baik, aspek interaksi layanan perlu diperbaiki. Penelitian oleh Akbar et al. (2018) juga mengidentifikasi kekurangan dalam navigasi dan kecepatan akses pada website KPU Provinsi Jawa Timur, meskipun informasi yang disajikan sudah cukup baik. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam kualitas informasi yang disajikan oleh website-website KPU, aspek usability dan interaksi layanan masih menjadi tantangan utama yang perlu mendapat perhatian lebih.

Selain itu, Nata et al. (2022) dalam penelitian mereka di Kabupaten Kutai Kartanegara menyebutkan bahwa meskipun kinerja KPU secara umum baik, mereka juga mencatat kendala dalam validasi data pemilih dan koordinasi antar divisi yang menunjukkan perlunya peningkatan sistem teknologi informasi. Hal ini dapat dihubungkan dengan temuan dalam penelitian ini yang menunjukkan adanya masalah dengan kecepatan akses dan pembaruan dokumen yang terhambat, yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna.

Dari sisi interaksi layanan, temuan dalam penelitian ini mengenai perlunya pengembangan fitur chatbot berbasis AI dan forum diskusi untuk meningkatkan komunikasi dan pemahaman pengguna terhadap dokumen hukum juga sesuai dengan rekomendasi yang ada dalam penelitian Rokhman et al. (2024), yang menekankan pentingnya komponen interaksi dalam meningkatkan kualitas layanan pada website pemerintah. Hal ini mendukung ide bahwa interaksi yang lebih aktif dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan transparansi informasi.

Sebagai tambahan, temuan dalam penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya penggunaan teknologi pencarian cerdas dan sistem notifikasi otomatis untuk memastikan bahwa pembaruan informasi dapat berjalan secara lebih efisien, yang juga sejalan dengan rekomendasi Satria et al. (2024) mengenai pentingnya pemenuhan kebutuhan pengguna yang lebih tepat waktu dan akurat.

Secara keseluruhan, meskipun penelitian ini memiliki kemiripan dengan temuan-temuan dalam studi sebelumnya, penelitiannya lebih spesifik dalam mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh website JDIH KPU Sumatera Selatan dan memberikan solusi yang lebih terfokus, seperti pengembangan tutorial interaktif, peningkatan algoritma pencarian, serta penerapan fitur chatbot dan forum diskusi untuk meningkatkan interaksi layanan. Hal ini menambah kontribusi baru dalam literatur mengenai digitalisasi layanan publik dan e-Government di Indonesia, khususnya dalam konteks website KPU.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terkait kualitas layanan website JDIH Komisi Pemilihan Umum (KPU) Sumatera Selatan menggunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa website ini telah memenuhi beberapa standar yang baik dalam menyediakan layanan informasi hukum kepada publik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pertama, dari segi usability atau kegunaan, website JDIH KPU Sumatera Selatan telah menunjukkan tampilan visual yang cukup baik dan mudah diterima oleh masyarakat. Struktur navigasi yang jelas memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai dokumen hukum yang tersedia. Namun, responsivitas website pada perangkat mobile masih perlu ditingkatkan. Mengingat peningkatan penggunaan perangkat mobile di kalangan pengguna, optimasi tampilan dan fungsionalitas pada perangkat mobile menjadi hal yang penting untuk memperkaya pengalaman pengguna.

Kedua, dalam hal information quality atau kualitas informasi, website ini telah menyediakan informasi yang cukup akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Namun, kerumitan bahasa hukum yang digunakan dalam beberapa dokumen menjadi kendala bagi masyarakat awam dalam memahaminya. Penyajian informasi dalam format yang lebih sederhana, seperti ringkasan atau visualisasi yang mudah dipahami, akan sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap isi dokumen hukum tersebut. Selain itu, peningkatan penyajian informasi dalam bentuk infografis atau video penjelasan dapat memperkaya cara penyampaian informasi.

Ketiga, dari sisi service interaction quality atau kualitas interaksi layanan, website JDIH KPU Sumatera Selatan masih memiliki keterbatasan dalam hal interaksi dengan pengguna. Fitur komunikasi langsung, seperti live chat, form feedback, atau layanan pengaduan, belum dioptimalkan. Hal ini membuat interaksi antara pengguna dan pengelola website menjadi terbatas, padahal aspek interaksi yang lebih personal dan responsif dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Pengembangan fitur interaktif ini, seperti chatbot atau forum diskusi, dapat memperkaya pengalaman pengguna dengan memberikan ruang bagi mereka untuk mendapatkan klarifikasi atau berdiskusi mengenai regulasi hukum.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa area yang perlu perbaikan, website JDIH KPU Sumatera Selatan telah berfungsi dengan baik sebagai sarana untuk menyediakan informasi hukum yang akurat dan mudah diakses. Desain dan fungsionalitas website sudah cukup optimal, dan keamanan serta validitas informasi yang disajikan juga telah diperhatikan dengan baik. Dengan beberapa perbaikan pada aspek usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan, website ini dapat menjadi lebih efektif dalam mendukung keterbukaan informasi hukum dan meningkatkan pemahaman publik terhadap regulasi yang ada.

Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai kualitas layanan website JDIH KPU Sumatera Selatan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya berfokus pada website JDIH KPU Sumatera Selatan, sehingga temuan yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi untuk website JDIH di provinsi atau daerah lain, mengingat adanya variasi dalam desain dan pengelolaan website di setiap wilayah. Kedua, penelitian ini mengandalkan metode pengumpulan data kualitatif seperti wawancara dan observasi, yang sifatnya subjektif dan dapat mempengaruhi objektivitas temuan. Penggunaan metode kuantitatif seperti survei yang lebih sistematis dapat meningkatkan validitas data. Selain itu, mengingat pesatnya perkembangan teknologi, aspek teknis dan fitur website yang dibahas dalam penelitian ini mungkin sudah tidak relevan seiring dengan perubahan kebutuhan pengguna dan kemajuan teknologi. Penelitian ini juga lebih berfokus pada pengguna dengan akses internet yang memadai, sehingga mungkin ada kelompok pengguna dengan keterbatasan teknologi yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian

Ke depan, penelitian dapat diperluas dengan membandingkan kualitas layanan antara berbagai website JDIH yang dikelola oleh KPU di provinsi atau daerah lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kelebihan dan kelemahan sistem yang ada. Penelitian juga dapat mengkaji penerapan teknologi baru, seperti kecerdasan buatan (AI) untuk fitur chatbot, pencarian cerdas, dan analitik pengguna, guna meningkatkan kualitas interaksi dan pengalaman pengguna. Penggunaan survei lebih luas kepada pengguna yang beragam juga bisa memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai kepuasan pengguna, yang akan memperkuat temuan penelitian. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengevaluasi pengaruh implementasi perubahan yang diusulkan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih akurat dan berbasis data untuk perbaikan lebih lanjut.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih dan apresiasi mendalam kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Sumatera Selatanyang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan akses dalam pengumpulan data penelitian. Penghargaan juga disampaikan kepada semua pihak yang berkontribusi dan mendukung kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2542-2548. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1744>
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2024). Academic Information Systems and User Satisfaction with e-ServQual and WebQual 4.0 Approach Method. *International Journal of Information Science and Management*, 22(2), 35–54. <https://doi.org/10.22034/ijism.2024.1977939.0>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Website Quality. *Proceedings of the 8th European Conference on Information Systems*. https://doi.org/10.1007/978-3-540-24746-3_2
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Endrianto, T. (2021). Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Pilkada Serentak Kota Palembang Tahun 2018. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 10(2), 206–214. Available at: Link. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/2260>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nadila, S. (2021). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72–83. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/429>
- Nata, S., & Palinggi, Y. (2022). EVALUASI KINERJA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DALAM PILKADA SERENTAK TAHUN 2020 PADA DIVISI PERENCANAAN, DATA DAN INFORMASI. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 66-75. <https://doi.org/10.53640/jimap.v1i2.1113>
- Nurdin, M., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial dan pendidikan*. Surabaya: Unesa University Press.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.

- Ridwan, M., & Tungka, A. (2024). *Paradigma Penelitian Sosial Kontemporer: Positivisme hingga Kritis-Reflektif*. Jakarta: Prenada Media.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif: Pendekatan observasi partisipatif dan studi kasus*. Bandung: Refika Aditama.
- Satria, E., Tresnawati, D., Husniah, Gumilar, S., Najata, S. A., & Asyah, C. C. N. (2024). Measuring Service Quality and Loyalty of Aisnet for Student Users Using Webqual 4.0 with IPA and PLS-SEM Methods. In *Proceedings of the 11th International Conference on ICT for Smart Society (ICISS 2024)*. <https://doi.org/10.1109/ICISS62896.2024.10751476>
- Supit, G. R. A., & Wuryanta, A. E. W. (2021). Media Sosial Sebagai Media Politik Dalam Pilkada: Studi Kasus Pemanfaatan Media Sosial Dalam Pilkada Kabupaten Sukabumi 2020. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO*, 6(3), 314. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v6i3.17439>
- Wijaya, M. Y. P., Wahyudi, F., Rahmawati, Z. N., Fatma, M. N., & Ratnasari, N. (2023). Pengaruh Kualitas Website KPU Kabupaten Malang Terhadap User Satisfaction Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan EUCS. *JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 2(2), 67-74. <https://doi.org/10.33379/jusifor.v2i2.3581>

