ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN TELUK WONDAMA

Henrico R. Renmaur
NPP. 32.1110
Asdaf Kabupaten Teluk Wondama, Provinsi Papua Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.1110@ipdn.ac.id

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

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Although the official website of the Teluk Wondama Regency Government has been developed since 2018 as part of the e-government implementation, several issues continue to hinder its function as a digital public service platform. Users frequently complain about an unattractive user interface, outdated content, and slow website performance. Furthermore, the lack of skilled human resources in information technology exacerbates the poor management and maintenance of the site. These challenges indicate a gap between the intended purpose of the website as an electronic public service and the actual quality perceived by the community.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the quality of the official website of the Teluk Wondama Regency Government and measure the public satisfaction index based on the three core dimensions of the Webqual 4.0 model: Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality.* ***Method:*** *The research uses a descriptive quantitative approach. Data were collected through a Google Form questionnaire distributed to 88 respondents. The data were analyzed using descriptive statistical methods based on the Webqual 4.0 framework (Barnes & Vidgen, 2001) to evaluate users' perceptions of the website's quality.* ***Result:*** *The study found that the average score for Usability Quality was 3.74, Information Quality was 3.72, and Service Interaction Quality was 3.73 on a 5-point scale. These findings indicate that the website is generally rated as "good" by its users. However, shortcomings were identified, particularly in the areas of content freshness, system performance stability, and the responsiveness of interactive features.* ***Conclusion:*** *The website https://wondamakab.go.id has fulfilled its basic function as a digital information service platform. Nonetheless, further optimization is required, especially in improving UI/UX design, updating content regularly, and enhancing the quality of interactive services. Strengthening the technical capabilities of local government human resources is also necessary to improve the effectiveness of e-government services in Teluk Wondama..*

Keywords: *Webqual 4.0, Public Satisfaction, Government Website, Teluk Wondama, E-Government.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Meskipun *website* resmi Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama telah dibangun sebagai bagian dari implementasi *e-government* sejak tahun 2018, kenyataannya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat fungsinya sebagai sarana pelayanan publik digital. Tampilan antarmuka yang kurang menarik, konten yang jarang diperbarui, serta performa website yang lambat menjadi keluhan utama masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi turut memperburuk pengelolaan dan pemeliharaan situs. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama dan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan tiga dimensi utama dalam *Webqual* 4.0, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *google form* kepada 88 responden. Analisis dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif berbasis pendekatan *Webqual* 4.0 (Barnes & Vidgen, 2001) untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas website. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor pada dimensi *usability quality* adalah 3,74, *information quality* sebesar 3,72, dan *service interaction quality* sebesar 3,73 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum *website* telah berada dalam kategori "baik" berdasarkan persepsi pengguna. Namun demikian, ditemukan kekurangan pada aspek keterbaruan konten, stabilitas sistem, dan respons layanan interaktif yang belum optimal. **Kesimpulan:** *Website* https://wondamakab.go.id dinilai telah memenuhi fungsi dasarnya sebagai sarana pelayanan informasi digital, namun perlu dilakukan optimalisasi lebih lanjut terhadap desain UI/UX, pembaruan konten secara berkala, dan peningkatan kualitas layanan interaktif. Pemerintah daerah juga perlu memperkuat kapasitas SDM teknis guna meningkatkan efektivitas *e-government* di Teluk Wondama.

Kata kunci: *Webqual* 4.0, Kepuasan Masyarakat, *Website* Pemerintah, Teluk Wondama, *E-Government*.

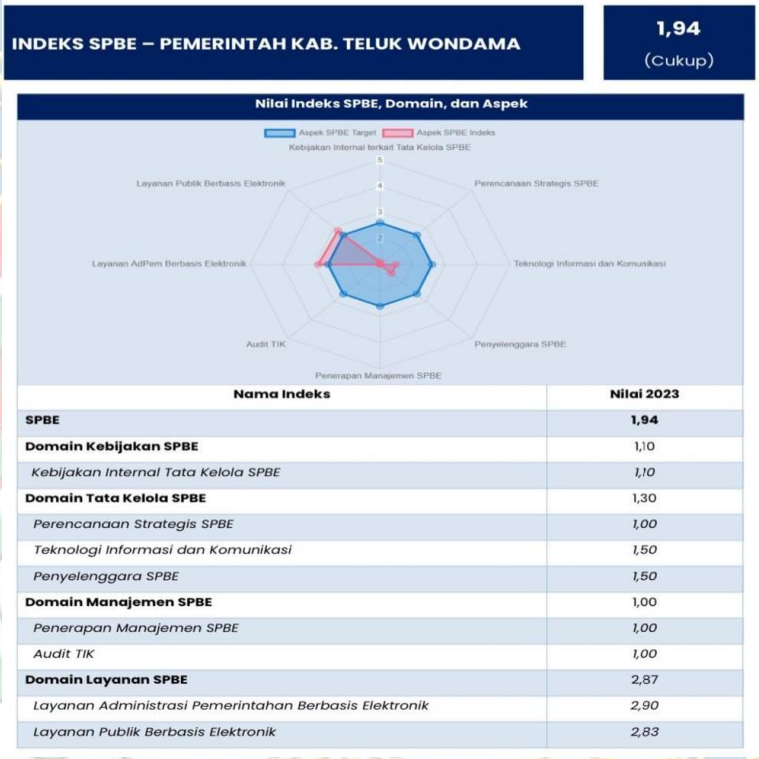
I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era digitalisasi merupakan masa di mana teknologi digital menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi ini telah mengubah cara kita berkomunikasi, bekerja, dan berinteraksi dengan dunia di sekitar kita. Digitalisasi tidak hanya mempengaruhi sektor teknologi informasi, tetapi juga berbagai aspek kehidupan lainnya seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan pemerintahan (Klaus Schwab, 2017). Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemerintah di berbagai negara untuk mengadopsi *e-government* guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Di Indonesia, implementasi *e-government* diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya. *E-government* dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government, government to business* dan *government to society*. Konsep ini mencakup berbagai aspek, termasuk *e- administration, e-services*, dan *e-democracy*. *E-Government* tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan online, tetapi juga pada peningkatan proses internal pemerintah dan partisipasi publik dalam pengambilan Keputusan (Adriwati, 2001).

Salah satu bentuk implementasi *e-government* adalah melalui penyediaan *website* resmi pemerintah daerah sebagai sarana informasi dan pelayanan publik. Dalam konteks peningkatan kualitas layanan publik melalui media digital, penelitian oleh Batubara dan Helmy (2019) menekankan pentingnya pengembangan *e-government* melalui optimalisasi *website* pemerintah daerah. Selain itu, Boseren (2023) menyoroti peran strategis *website* sebagai media penyampaian informasi publik di lingkungan pemerintahan daerah. Kabupaten Teluk Wondama telah membangun *website* resmi (https://wondamakab.go.id) sejak tahun 2018 sebagai upaya mendukung SPBE. Namun, berdasarkan evaluasi awal, *website* tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan *E-government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Wondama dijelaskan bahwa didalam *website* tersebut terdapat beberapa fitur utama seperti informasi bisnis, pariwisata, konservasi, berita terkini, kuliner dan layanan aspirasi yang dapat disampaikan masyarakat sebagai bahan masukan untuk Pembangunan serta didalam *website* tersebut dipaparkan jumlah pengunjung. Untuk alasan itulah pada penelitian ini akan berfokus pada Indeks kepuasan Masyarakat terhadap *website* milik Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama.

Gambar 1.1 Total Indeks SPBE Tahun 2023 di Kabupaten Teluk Wondama



INDEKS SPBE – PEMERINTAH KAB. TELUK WONDAMA

1,94
(Cukup)

Nilai Indeks SPBE, Domain, dan Aspek

Nama Indeks	Nilai 2023
SPBE	**1,94**
Domain Kebijakan SPBE	1,10
Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE	*1,10*
Domain Tata Kelola SPBE	1,30
Perencanaan Strategis SPBE	*1,00*
Teknologi Informasi dan Komunikasi	*1,50*
Penyelenggara SPBE	*1,50*
Domain Manajemen SPBE	1,00
Penerapan Manajemen SPBE	*1,00*
Audit TIK	*1,00*
Domain Layanan SPBE	2,87
Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	*2,90*
Layanan Publik Berbasis Elektronik	*2,83*

Data diatas menunjukan hasil indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama yang dihitung dari berbagai aspek domain seperti domain kebijakan SPBE, domain tata kelola SPBE, domain manajemen SPBE dan domain layanan SPBE. Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Kabupaten Teluk Wondama sudah masuk kriteria cukup dalam penerapan SPBE. Namun apabila dibandingkan dengan daerah lain tentu saja Kabupaten Teluk Wondama masih sangat tertinggal jauh, walaupun dari data indeks tersebut Kabupaten Teluk Wondama sudah bisa dikatakan cukup baik dalam pengelolaan SPBE.

Performa *website* dapat diukur melalui *Google Page Speed Insights*, adalah alat yang disediakan oleh *Google*, untuk membantu pengembang *website*, mengevaluasi dan mengoptimalkan kinerja halaman *website*. Alat ini menganalisis halaman *website* dan memberikan laporan tentang kinerja situs *website* serta saran untuk perbaikan. Alat ini dapat menghitung berbagai metrik performa, termasuk waktu pemuatan halaman, waktu hingga konten pertama terlihat, dan waktu hingga konten terbesar terlihat. Setiap halaman web akan diberi skor kinerja dari 0 hingga 100, dan skor tersebut akan menunjukkan seberapa cepat, rata-rata, atau lambat halaman tersebut. Dari tabel berikut ini, beberapa metrik yang dapat diukur untuk mengetahui lebih spesifik tentang performa dari *website* Pemerintah kabupaten Teluk Wondama sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Metrik Performa *Website*

No	Metrik	Waktu
1.	*First Contentful Paint* (Jangka Waktu Pemuatan Halaman)	11,4 dtk
2.	*Total Blocking Time* (Waktu Total Utas Utama di Blokir)	1.150 md
3.	*Speed Index* (Kecepatan Tampilan Isi Halaman)	16,8 dtk
4.	*Largest Contentful Paint* (Jangka Waktu Elemen Terlihat di Viewport)	16,9 dtk

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Teluk Wondama saat ini telah mencapai kategori cukup berdasarkan hasil evaluasi nasional. Namun, jika dibandingkan dengan daerah lain, posisi Kabupaten Teluk Wondama masih tertinggal dalam hal efektivitas dan optimalisasi layanan digital. Pada kenyataannya masih menunjukkan berbagai kelemahan. Permasalahan paling menonjol terlihat pada tampilan antarmuka pengguna (*user interface*) yang kurang menarik dan tidak ramah pengguna. Beberapa *font* tampak tidak jelas, warna tidak kontras, serta adanya konten multimedia yang diputar otomatis tanpa kontrol pengguna, yang justru mengganggu pengalaman navigasi. Selain itu, keberadaan konten yang tidak diperbarui secara berkala menyebabkan informasi yang disajikan menjadi tidak relevan atau tertinggal, sehingga menghambat akses publik terhadap kebijakan, program, dan layanan terbaru pemerintah daerah. Kinerja teknis *website* pun masih tergolong rendah berdasarkan sejumlah indikator performa seperti kecepatan muat halaman dan stabilitas akses. Di sisi lain, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam bidang teknologi informasi menjadi tantangan utama dalam pengelolaan dan pengembangan *website* ini. Minimnya tenaga ahli berdampak pada kurang maksimalnya pemeliharaan sistem dan pengembangan fitur-fitur interaktif yang dibutuhkan oleh Masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian Penelitian terdahulu merupakan landasan penting dalam membangun kerangka konseptual dan metodologis suatu kajian ilmiah. Dengan menelaah berbagai studi yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi pendekatan, variabel, serta temuan utama yang relevan, sekaligus menemukan celah (gap) yang dapat dijadikan dasar bagi penelitian lanjutan. Dalam konteks penelitian ini, beberapa studi terdahulu yang menggunakan metode *webqual* 4.0 sebagai alat evaluasi kualitas *website* telah dijadikan referensi utama. Pertama, penelitian oleh (Rahmadian et al., 2024) mengenai analisis kualitas web KONI Kota Semarang menunjukkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi terhadap 65 responden, diperoleh nilai *User Satisfaction* sebesar 4,00 dan *Information Quality* sebesar 4,01, yang menandakan tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* cukup baik. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengidentifikasi persepsi pengguna secara umum terhadap layanan digital organisasi olahraga pemerintah. Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan dan Muhammad Hafizh Aqil (Nainggolan & Aqil,

2023) menemukan beberapa permasalahan dan kekurangan pada website Pemerintah Kota Pagar Alam sehingga diperlukannya evaluasi. Kekurangan dalam hal tampilan pengguna atau user interface yang ditemukan diantaranya adalah penempatan kotak pencarian yang terlalu menjorok keatas, tata letak konten yang belum sesuai seperti banyak konten yang terlihat berimpitan dan menumpuk, dan ada menu yang masih belum memiliki konten. Ketiga, Penelitian ini dilakukan oleh siti Mardiana (Mardiana, 2023) Penelitian ini menawarkan model terintegrasi dari WebQual 4.0 dan SERVQUAL untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Agung Nurrahman dkk (Nurrahman & Bagau, 2023) mengevaluasi kualitas teknis website sipenduduk.pekanbarukota.go.id milik Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan fokus pada aspek usability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website cukup berguna dalam memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Fitur seperti pelacakan berkas, pengisian formulir, dan pengajuan online dinilai meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun, terdapat kekurangan dari sisi navigasi dan kecepatan akses, terutama di perangkat mobile, yang mengindikasikan bahwa aspek usability masih perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan informasi publik secara optimal. Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Nadia Tiara Rahman dan Agung Purwanto (Rahman & Purwanto, 2022) Penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner menggunakan teknik purposive sampling kepada pengguna yang pernah menggunakan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta penelitian menggunakan 100 responden. Keenam, Penelitian yang dilakukan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen (S. Barnes & Vidgen, 2002) Penelitian ini membahas tentang tantangan utama bagi organisasi e-commerce adalah memahami kebutuhan pelanggan dan mengembangkan kehadiran Web serta operasi back-office. Ketujuh, Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen (S. J. Barnes & Vidgen, 2001) ini menggambarkan penggunaan WebQual 4.0 untuk mengevaluasi situs web yang intensif informasi WebQual 4.0 telah diperluas dan disempurnakan untuk mencakup perspektif kualitas interaksi pada situs web. Kedelapan, Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Ilham dan Widya Cholil (Ilham & Cholil, 2023) penelitian menunjukkan bahwa usability quality dan information quality mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan interaction quality perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan. Kesembilan, penelitian selanjutnya oleh Indah Purwandani dan Nurfia Oktaviani Syamsiah (Purwandani & Syamsiah, 2021), penelitian ini bertujuan menganalisa dan mengidentifikasikan kepuasan pengguna website e learning MyBest dengan menggunakan metode webqual 4.0. Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Hylenarti Hertyana dkk (Hertyana et al., 2024) Studi ini memberikan kontribusi penting dengan menunjukkan efektivitas metode Webqual 4.0 dalam mengukur kualitas situs web dan memberikan wawasan bagi perusahaan konsultasi TI untuk fokus pada peningkatan kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kesebelas, Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Tedi Prastio dkk (Prastio & Sugiharto, 2024) Studi ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Mobile SIAP Undip versi 2.1.9 menggunakan tiga metode evaluasi: Kepuasan Penggunaan Komputer Pengguna Akhir (EUCS), Delone dan McLean, serta Webqual 4.0. Studi ini melibatkan 100 responden mahasiswa Universitas Diponegoro yang menggunakan aplikasi tersebut. Dan yang terakhir dilakukan oleh Teresa Irmina Nangameka dalam (Nangameka, 2022) mengevaluasi

kematangan e-Government Kabupaten Situbondo dengan pendekatan lima pilar dan menekankan bahwa usability situs web merupakan aspek penting dalam penyebaran informasi publik. Temuan menunjukkan bahwa kemudahan navigasi, aksesibilitas melalui smartphone, dan ketersediaan shortcut layanan mendukung kualitas layanan informasi. Namun, fitur interaktif seperti pemesanan daring dan notifikasi otomatis masih belum tersedia, yang menunjukkan perlunya peningkatan usability untuk mendorong efektivitas layanan digital pemerintah daerah. Dari berbagai studi di atas, dapat disimpulkan bahwa metode *webqual* 4.0 telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website*, baik dalam konteks pemerintahan, komersial, maupun keagamaan. Namun, masih jarang ditemukan penelitian serupa yang secara khusus mengevaluasi *website* pemerintah daerah di wilayah terluar dan tertinggal seperti Kabupaten Teluk Wondama. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut, sekaligus memberikan kontribusi terhadap penguatan SPBE dan *e-government* melalui pengukuran kepuasan masyarakat terhadap *website* pemerintah daerah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kontribusi ilmiah yang signifikan dalam konteks evaluasi kualitas layanan digital pemerintah daerah, khususnya pada *website* Kabupaten Teluk Wondama. Meskipun berbagai studi sebelumnya telah menerapkan metode *webqual* 4.0 untuk menilai kualitas *website* di sektor pendidikan, komersial, dan pemerintahan, fokus pada wilayah tertinggal dengan keterbatasan infrastruktur digital masih jarang dilakukan. Sebagai contoh, penelitian oleh (Purwandani & Syamsiah, 2021) mengevaluasi kualitas layanan *website* Kampus menggunakan w*ebqual* 4.0 dan menemukan bahwa variabel usability dan interaction quality memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara information quality tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Namun, studi tersebut berfokus pada institusi pendidikan tinggi dengan infrastruktur digital yang relatif maju. Dalam konteks yang berbeda, penelitian oleh (Hertyana et al., 2024) pada *website* PT Dikstra Cipta Solusi menunjukkan bahwa usability merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Namun, studi ini berfokus pada perusahaan konsultan IT di lingkungan perkotaan dengan akses teknologi yang lebih baik.

Penelitian ini berbeda dengan studi-studi sebelumnya karena menyoroti evaluasi kualitas *website* pemerintah daerah di wilayah yang tergolong tertinggal secara digital. Dengan menggunakan metode *webqual* 4.0, penelitian ini tidak hanya mengukur dimensi usability, information quality, dan interaction quality, tetapi juga mempertimbangkan keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memengaruhi pengelolaan dan pengembangan *website* tersebut. Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang holistik dalam mengevaluasi kualitas layanan digital pemerintah daerah di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis elektronik di daerah tertinggal. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan layanan digital pemerintah di wilayah serupa.

1.5. Tujuan.

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama dan hasil indeks kepuasan Masyarakat berdasarkan dimensi *Usability quality, Information quality*, dan *Service interaction quality* dengan metode *webqual 4.0.* Selain itu juga didalam penelitian ini bertujuan sebagai bahan evaluasi terhadap *website* milik Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama sehingga kedepannya dapat dikembangkan untuk menunjang pelayanan publik dan juga untuk meperkenalkan berbagai potensi daerah yang bisa mengharumkan citra daerah di pihak luar serta mempercepat perkembangan SPBE yang ada di kabupaten teluk wondama.

.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama. Pendekatan kuantitatif menekankan pada pengukuran variabel menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, serta analisis data secara statistik (Kerlinger, 1973). Penelitian ini mengacu pada model *webqual* 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2001), yang secara umum digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability quality* (kegunaan dan kemudahan akses), *information quality* (kualitas dan akurasi informasi), serta *service interaction quality* (kualitas interaksi dan layanan yang dirasakan pengguna). Model ini dianggap relevan karena mampu menilai kualitas *website* dari sudut pandang pengguna secara komprehensif.

Data penelitian ini diperoleh dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna *website* Pemkab Teluk Wondama. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator *webqual* 4.0 yang telah dimodifikasi untuk disesuaikan dengan konteks layanan publik digital. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari observasi non-partisipan terhadap tampilan antarmuka *website* dan dokumentasi dari instansi terkait, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Wondama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama, yang berdasarkan data statistik mencapai rata-rata 125.778 pengunjung per bulan. Karena jumlah populasi yang sangat besar dan keterbatasan waktu serta sumber daya, peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk mengambil sampel sebanyak 88 responden, yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%.

Instrumen penelitian diuji menggunakan dua prosedur statistik penting, yakni uji validitas (dengan metode Pearson Product Moment) untuk mengukur sejauh mana butir-butir pertanyaan dapat mewakili variabel yang diukur, serta uji reliabilitas (menggunakan Alpha Cronbach) untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen. Kedua uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid, konsisten, dan dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: (1) kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data persepsi masyarakat; (2) observasi untuk melihat langsung tampilan dan performa *website*; dan (3) dokumentasi untuk

melengkapi informasi yang relevan dari sumber resmi instansi.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif, dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari skor setiap dimensi pada kuesioner. Hasil analisis ini kemudian diklasifikasikan dalam lima kategori kualitas, mulai dari "sangat buruk" hingga "sangat baik", berdasarkan interval skor 1 hingga 5. Selain itu, analisis dilakukan pada masing-masing dimensi *webqual* 4.0 untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wandoma dengan menggunakan model teori dari Stuart Barnes dan Richard Vidgen (2001) berdasarkan 3 dimensi *usability quality, information quality, dan service interaction quality*.

3.1 Kuisioner *Webqual 4.0*

Kuesioner yang penilaiannya menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan teori yang dikembangkan oleh (Stuart Barnes dan Richard Vidgen 2001). *WebQual 4.0,* dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen, merupakan metode yang bertujuan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Dengan fokus pada tiga dimensi utama, *WebQual 4.0* memberikan panduan komprehensif tentang bagaimana pengguna merasakan kualitas suatu website serta untuk memahami dan meningkatkan pengalaman pengguna di dunia digital.

Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kebergunaan kualitas situs *website* Kabupaten Teluk Wondama. Pada penelitian tersebut peneliti mendapatkan data sebanyak 88 responden yang telah mengisi kuisioner dengan berbagai pertanyaan yang bersangkutan dengan *website* Kabupaten Teluk Wondama dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1.2 Hasil Kuisioner *Webqual 4.0*

Indikator Penelitian	Total	Mean
Usability Quality	(Q1-Q4) 330 + 330 + 330 + 324 = 1.314	*(Q1-Q4)* 3,75 + 3,75 + 3,75 + 3,72:4 = 3,74
Information Quality	(Q5-Q8) 324 + 323 + 327 + 327 = 1.301	(Q5-Q8) 3,72 + 3,71 + 3,72 +3,72:4 = 3,72
Service Interaction Quality	(Q9-Q11) 328 + 328 + 330 = 986	(Q9-Q11) 3,73 + 3,73 + 3,75:3 = 3,73

3.2 Usability Quality

Dimensi *Usability Quality* dalam metode *webqual* 4.0 merujuk pada sejauh mana sebuah situs web dapat memberikan pengalaman pengguna yang efisien, efektif, dan menyenangkan. Aspek ini menekankan pentingnya kemudahan penggunaan, kejelasan navigasi, dan kecepatan akses informasi, sehingga pengguna dapat mencapai tujuannya tanpa hambatan berarti. Menurut Barnes dan Vidgen

(2002), *Usability* mencakup kemampuan pengguna untuk belajar menggunakan situs dengan cepat, navigasi yang intuitif, dan desain antarmuka yang menarik serta konsisten. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Rerung dan Ramadhan (2024), yang menekankan bahwa kesederhanaan dalam belajar menggunakan situs web merupakan indikator utama dalam meningkatkan kualitas *usability* . Pengguna sering kali memiliki harapan tertentu saat mengunjungi sebuah situs web, seperti mampu menemukan informasi dengan mudah atau menyelesaikan tugas tertentu tanpa memerlukan waktu yang lama. *Usability Quality* berupaya memastikan bahwa harapan tersebut terpenuhi dengan desain yang responsif dan fitur-fitur yang mendukung. Misalnya, pada situs web *e-commerce*, pengguna harus dapat menemukan produk yang mereka cari melalui fitur pencarian yang cepat dan terarah. Selain itu, proses pembelian dan pembayaran harus disederhanakan agar tidak membingungkan pengguna. Di sisi lain, aspek visual juga berperan penting dalam *Usability*.

Situs web dengan desain yang konsisten dan tata letak yang rapi memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan. Penggunaan warna, font, dan elemen grafis harus mendukung tujuan informasi dan interaksi, bukan sebaliknya, yang justru membingungkan pengguna. Sebagai contoh, sebuah situs pendidikan harus memiliki menu navigasi yang jelas untuk setiap kategori materi, sementara desain visualnya cukup sederhana agar fokus utama tetap pada konten edukatif. Selain itu, *Usability Quality* tidak hanya memperhatikan pengguna umum tetapi juga kelompok dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas. Situs web yang memenuhi standar aksesibilitas, misalnya dengan menyediakan fitur teks alternatif untuk gambar, memperluas jangkauan pengguna yang dapat menikmati situs tersebut. Hal ini menciptakan inklusivitas yang memberikan manfaat lebih bagi semua pihak. contoh lain adalah dalam aplikasi berbasis web, seperti platform manajemen proyek. Situs dengan usability tinggi memungkinkan tim untuk dengan cepat memahami dan menggunakan fitur-fitur, seperti pengaturan tugas, pelacakan progres, dan komunikasi antar anggota. Pengalaman yang lancar ini membantu mereka fokus pada tujuan utama tanpa perlu menghabiskan waktu untuk mempelajari cara kerja aplikasi. Dengan demikian, dimensi usability adalah inti dari desain web yang berfokus pada pengguna. Tujuannya adalah untuk menciptakan pengalaman yang tidak hanya efisien tetapi juga memuaskan, sehingga pengguna merasa terdorong untuk kembali dan menggunakan situs tersebut secara berulang kali. Jika elemen-elemen usability diabaikan, risiko kehilangan pengguna sangat tinggi, yang mengacu pada sejauh mana website mudah digunakan, dipahami, dan memberikan pengalaman positif kepada pengguna. Dalam konteks praktis, situs web e-commerce harus memungkinkan pengguna untuk menemukan produk dengan mudah melalui fitur pencarian yang efisien dan proses transaksi yang sederhana. Demikian pula, situs pendidikan perlu memiliki struktur navigasi yang jelas dan desain visual yang mendukung fokus pada konten edukatif. Aspek *usability* juga mencakup inklusivitas, yaitu kemampuan situs web untuk diakses oleh pengguna dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas. Penerapan standar aksesibilitas, seperti penyediaan teks alternatif untuk gambar, dapat memperluas jangkauan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian oleh Mardiana (2023) menunjukkan bahwa integrasi antara *webqual* 4.0 dan SERVQUAL menghasilkan model evaluasi kualitas situs web yang lebih komprehensif, dengan *usability* sebagai salah satu variabel utama . Selain itu, penelitian oleh Prastio et al. (2024) menemukan bahwa kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi dan *usability* perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang optimal.

Evaluasi terhadap situs web https://www.wondamakab.go.id/ dilakukan dengan melibatkan 88 responden melalui skenario tugas tertentu. Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa tingkat *Usability Quality* situs tersebut berada pada kategori "mudah", dengan skor rata-rata 3,74 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa situs web tersebut telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal navigasi yang mudah dipahami dan konsistensi antarmuka yang mendukung pembelajaran penggunaan situs. Peningkatan aspek ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan, tetapi juga mendorong kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap situs web tersebut.

3.3 Information Quality

Dimensi *Information Quality* adalah konsep yang penting dalam berbagai konteks, mulai dari organisasi bisnis hingga penyediaan layanan publik. Kualitas informasi merujuk pada sejauh mana informasi yang diberikan memenuhi kebutuhan pengguna atau memenuhi kriteria tertentu yang menentukan seberapa efektif informasi tersebut. Dalam membahas hal ini secara mendalam, beberapa aspek penting perlu dijabarkan. Pertama, dimensi akurasi menjadi inti dari kualitas informasi. Informasi harus bebas dari kesalahan dan mencerminkan kenyataan sebagaimana adanya. Akurasi sangat penting karena keputusan yang dibuat berdasarkan informasi yang salah dapat memiliki dampak yang merugikan. Misalnya, dalam dunia medis, diagnosis yang salah akibat informasi tidak akurat dapat membahayakan nyawa pasien.

Hal ini membuat pengumpulan, analisis, dan penyebaran data yang cermat menjadi suatu keharusan. Selanjutnya adalah dimensi kelengkapan. Informasi yang disampaikan harus mencakup semua elemen penting yang relevan dengan topik atau kebutuhan pengguna. Sebagai contoh, ketika seseorang melakukan investasi, laporan yang hanya menyajikan sebagian dari data keuangan perusahaan bisa menyesatkan, sehingga melibatkan risiko tinggi bagi investor. Oleh karena itu, kelengkapan informasi adalah komponen penting dalam memberikan gambaran menyeluruh kepada pengguna. Dimensi lainnya adalah ketepatan waktu.

Informasi yang disediakan harus tepat waktu dan relevan dengan situasi yang sedang berlangsung. Dalam konteks bisnis, keputusan yang dibuat berdasarkan informasi kadaluarsa sering kali gagal untuk merespon pasar secara efektif. Oleh sebab itu, keberadaan sistem yang memastikan pengiriman informasi secara real-time atau mendekati real-time menjadi sangat penting. Keterpercayaan juga merupakan dimensi utama dalam kualitas informasi. Pengguna harus dapat merasa yakin bahwa informasi yang mereka akses berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Kepercayaan ini sering kali dibangun berdasarkan reputasi sumber informasi dan jejak rekamnya dalam menyampaikan data yang dapat diandalkan.

Kemudian, dimensi relevansi berbicara tentang bagaimana informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan konteks pengguna. Informasi yang sangat lengkap sekalipun tidak memiliki nilai jika tidak relevan bagi tujuan spesifik pengguna. Sebagai contoh, data demografis yang mendetail mungkin tidak relevan bagi seseorang yang hanya membutuhkan statistik populasi umum untuk keperluan survei kecil.

Dimensi keterbacaan atau kemudahan penggunaan juga sangat penting. Bahkan informasi yang akurat dan relevan akan kehilangan nilainya jika tidak disajikan dengan cara yang dapat dengan mudah dipahami oleh audiens target. Ini sering kali melibatkan pemilihan bahasa, format penyajian, dan alat bantu visual untuk memastikan bahwa informasi dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang

mungkin memiliki keterbatasan tertentu. Selain itu, penting untuk mencermati dimensi konsistensi. Informasi yang konsisten membantu mencegah kebingungan dan memastikan bahwa pengguna dapat mempercayai dan memahami data yang diberikan. Sebagai contoh, dalam laporan tahunan perusahaan, statistik keuangan yang berubah-ubah dari satu bagian ke bagian lain tanpa penjelasan yang memadai dapat merusak kepercayaan pemegang saham. Dimensi keberlanjutan juga semakin relevan dalam era digital ini.

Informasi harus disediakan dalam format yang memastikan pengguna dapat mengaksesnya tidak hanya saat ini tetapi juga di masa depan. Hal ini memerlukan pendekatan yang hati-hati terhadap pengarsipan, penyimpanan data, dan kompatibilitas teknologi.

Dimensi aksesibilitas juga menjadi elemen penting yang tidak dapat diabaikan. Informasi harus tersedia bagi siapa saja yang membutuhkannya tanpa hambatan yang tidak perlu. Dalam konteks inklusi, aksesibilitas mencakup kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individu dengan berbagai latar belakang, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan fisik atau teknologi.Terakhir, dimensi nilai ekonomis berbicara tentang keseimbangan antara biaya untuk memperoleh informasi dan manfaat yang dihasilkan dari penggunaannya.

Informasi yang berkualitas tinggi sering kali membutuhkan investasi besar dalam hal sumber daya, waktu, dan teknologi. Namun, manfaat yang diperoleh, seperti pengambilan keputusan yang lebih baik, biasanya jauh lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan. Dimensi-dimensi ini saling berkaitan dan sering kali saling memengaruhi. Sebagai contoh, peningkatan akurasi informasi mungkin memerlukan lebih banyak waktu untuk verifikasi, yang dapat memengaruhi ketepatan waktu. Demikian juga, fokus pada aksesibilitas bisa mempengaruhi format presentasi, yang pada gilirannya memengaruhi keterbacaan. Oleh karena itu, pendekatan holistik diperlukan untuk memastikan bahwa kualitas informasi dapat memenuhi kebutuhan yang beragam.

Dengan pemahaman yang mendalam tentang dimensi-dimensi ini, organisasi dan individu dapat membuat strategi untuk meningkatkan kualitas informasi yang mereka hasilkan atau gunakan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas keputusan tetapi juga memperkuat kepercayaan dan hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan. Kombinasi yang seimbang dari semua dimensi ini dapat membantu menciptakan ekosistem informasi yang lebih baik dan lebih dapat diandalkan di masa depan.

Dimensi *Information Quality* merupakan salah satu komponen krusial dalam evaluasi kualitas situs web, khususnya dalam konteks layanan publik digital. Menurut Barnes dan Vidgen (2002), dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, relevansi, keterbacaan, konsistensi, aksesibilitas, dan nilai ekonomis dari informasi yang disajikan. Kualitas informasi yang tinggi memastikan bahwa pengguna dapat mengakses data yang andal, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks situs web pemerintah, kualitas informasi yang disajikan sangat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna. Penelitian oleh Yudistira et al. (2020) menunjukkan bahwa dimensi *Information Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna situs web akademik, yang juga relevan untuk situs web pemerintah. Aspek-aspek seperti keakuratan data, kelengkapan informasi, dan ketepatan waktu pembaruan konten menjadi faktor penentu dalam menilai kualitas informasi.

Hasil penelitian ini, yang melibatkan 88 responden, menunjukkan bahwa rata-rata skor untuk dimensi

Information Quality pada situs web https://www.wondamakab.go.id/ adalah 3,72 dari skala 5. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai kualitas informasi yang disajikan sebagai baik. Namun, untuk mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi, perlu dilakukan perbaikan pada aspek-aspek seperti keterbaruan informasi dan kelengkapan data yang disajikan. Studi lain oleh Ilham dan Cholil (2021) menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas informasi pada situs web kedinasan. Mereka menemukan bahwa meskipun aspek *Usability Quality* sudah baik, dimensi *Information Quality* masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal pembaruan konten dan penyajian informasi yang lebih lengkap dan relevan. Secara keseluruhan, dimensi *Information Quality* memainkan peran vital dalam memastikan bahwa situs web pemerintah dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan informasi masyarakat. Peningkatan berkelanjutan pada aspek ini akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan publik digital.

3.4 Service Interaction Quality

Dimensi *Service Interaction Quality* pada metode *WebQual 4.0* merupakan salah satu aspek penting yang menekankan pada pengalaman interaksi antara pengguna dan layanan yang disediakan melalui situs web. Hal ini mencakup elemen-elemen yang menentukan sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna. Interaksi layanan pada sebuah situs web tidak hanya mencakup komunikasi langsung dengan penyedia layanan, tetapi juga interaksi tidak langsung yang terjadi selama pengguna mengakses informasi, memanfaatkan fitur, hingga menyelesaikan transaksi. Dalam konteks ini, kualitas interaksi layanan dapat mencerminkan profesionalisme penyedia, keandalan sistem, serta efektivitas proses yang dirancang untuk memudahkan pengguna.

Salah satu aspek inti dari Service Interaction Quality adalah keandalan layanan yang diberikan. Keandalan mencakup kemampuan situs web untuk memberikan respons yang cepat, akurat, dan konsisten dalam berbagai kondisi. Ketika pengguna mengajukan pertanyaan, melakukan permintaan, atau menghadapi masalah teknis, respons yang cepat dan relevan sangatlah krusial. Kecepatan respons ini juga berkaitan erat dengan integritas sistem, di mana perangkat lunak yang stabil dan bebas dari gangguan akan meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap situs tersebut. Selain itu, dimensi ini juga menyoroti pentingnya elemen personalisasi dalam interaksi layanan. Pengguna cenderung menghargai pendekatan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan unik mereka, misalnya melalui rekomendasi produk yang disesuaikan atau solusi berbasis preferensi individu. Personal branding dari penyedia layanan juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas pengguna, karena mereka merasa diperhatikan dan diperlakukan secara istimewa. Kualitas interaksi layanan juga dapat ditinjau dari aspek teknologi yang digunakan untuk mendukung komunikasi. Teknologi seperti chatbot berbasis kecerdasan buatan, sistem tiket otomatis, hingga fitur live chat telah menjadi elemen integral dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Fitur-fitur ini memungkinkan penyedia layanan untuk menjawab berbagai pertanyaan secara real-time, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan solusi tanpa menimbulkan frustrasi. Namun, keberhasilan teknologi ini bergantung pada kualitas implementasi dan pemahaman atas kebutuhan target audiens.

Keamanan dan privasi menjadi dimensi lain yang terintegrasi ke dalam Service Interaction Quality. Pada era digital ini, pengguna semakin memperhatikan perlindungan data pribadi mereka. Situs web yang

menjamin enkripsi data, kebijakan privasi yang transparan, serta kontrol atas informasi pengguna akan mendapatkan kepercayaan lebih besar dibandingkan yang tidak memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai. Dalam interaksi layanan, adanya transparansi seperti ini sangat membantu menciptakan rasa nyaman dan aman bagi pengguna. Selain aspek-aspek teknis, sikap profesional dari perwakilan layanan pelanggan juga sangat penting. Pengguna sering kali akan menilai kualitas layanan berdasarkan bagaimana mereka diperlakukan selama proses penyelesaian masalah.

Perilaku yang ramah, empati, serta kemampuan untuk menawarkan solusi yang relevan menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan pengalaman positif. Hal ini menekankan pentingnya pelatihan staf layanan pelanggan dan pemahaman mendalam mereka terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Dimensi ini juga dapat mencakup kualitas konten yang terkait dengan informasi layanan. Informasi yang tersedia di situs web harus disampaikan dengan jelas, tidak ambigu, dan mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang. Kualitas ini dapat ditingkatkan dengan menyediakan basis pengetahuan yang mudah diakses, FAQ yang komprehensif, serta panduan langkah demi langkah yang dapat membantu pengguna menyelesaikan masalah tanpa perlu kontak langsung dengan tim layanan. Dalam konteks yang lebih luas.

Service Interaction Quality dapat menentukan tingkat loyalitas pengguna terhadap situs web tertentu. Ketika pengguna merasa bahwa interaksi yang mereka lakukan dengan penyedia layanan memuaskan, mereka akan cenderung kembali menggunakan situs tersebut di masa depan. Loyalitas ini tidak hanya mendorong keberlanjutan hubungan pengguna dan penyedia layanan, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan reputasi positif situs web di tengah persaingan pasar.

Keseluruhan dimensi ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman layanan yang holistik dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Dengan memahami pentingnya Service Interaction Quality, penyedia layanan dapat terus meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan jangka panjang situs web tersebut.

Dimensi *Service Interaction Quality* dalam kerangka kerja *WebQual 4.0* adalah elemen penting yang berfokus pada cara interaksi pengguna dengan layanan yang disediakan oleh sebuah situs web. Dimensi ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga menyentuh elemen emosional dan psikologis yang dihasilkan oleh pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan layanan tersebut. Dalam konteks dunia digital saat ini, di mana ekspektasi terhadap kualitas layanan semakin tinggi, *Service Interaction Quality* menjadi dimensi yang sangat relevan dalam mengevaluasi efektivitas sebuah situs web.

Pada dasarnya, *Service Interaction Quality* mencakup semua aspek komunikasi dan interaksi antara pengguna dan penyedia layanan melalui medium digital. Ini mencakup tingkat kepercayaan yang dibangun antara pengguna dan platform, bagaimana kebutuhan pengguna dipenuhi secara efisien, serta kemampuan platform untuk merespons berbagai situasi dengan fleksibilitas yang baik. Sebuah situs web yang sukses adalah yang mampu menciptakan interaksi yang memuaskan di semua aspek ini, sehingga menghasilkan pengalaman pengguna yang positif dan meningkatkan loyalitas pengguna terhadap merek atau layanan tersebut.

Salah satu elemen kunci dari dimensi *Service Interaction Quality* adalah kecepatan respons. Pengguna internet saat ini memiliki harapan yang tinggi terhadap waktu respons sebuah situs web. Situs yang lambat dalam memproses permintaan pengguna sering kali kehilangan kepercayaan pengguna, yang

pada akhirnya berdampak pada penurunan tingkat kepuasan. Kecepatan respons tidak hanya mencakup waktu loading halaman, tetapi juga mencakup waktu tanggapan terhadap pertanyaan, permintaan, atau keluhan pengguna melalui fitur seperti live chat, email, atau media komunikasi lainnya. Ketika sebuah situs web mampu memberikan respons yang cepat dan akurat, hal ini menciptakan rasa dihargai pada diri pengguna, yang sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang.

Selain kecepatan respons, keandalan juga merupakan elemen penting dalam *Service Interaction Quality*. Keandalan mencakup kemampuan situs web untuk konsisten dalam memberikan layanan tanpa adanya gangguan teknis atau kesalahan. Misalnya, sebuah situs belanja online yang sering mengalami error pada sistem pembayaran akan mengurangi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Pengguna mengharapkan pengalaman yang mulus dan bebas dari kendala teknis yang mengganggu. Oleh karena itu, pengelolaan teknis yang baik, seperti pemeliharaan sistem yang teratur dan pengujian ketahanan situs, sangat penting untuk memastikan keandalan layanan.

Kualitas dukungan pelanggan juga menjadi bagian integral dari dimensi *Service Interaction Quality*. Situs web yang memberikan akses mudah ke tim dukungan pelanggan yang responsif dan ramah akan lebih dihargai oleh pengguna. Misalnya, menyediakan opsi dukungan pelanggan 24/7 melalui live chat atau call center dapat menjadi nilai tambah yang signifikan. Selain itu, personalisasi dalam layanan pelanggan, seperti pengenalan kebutuhan spesifik pengguna, dapat memperkuat hubungan emosional antara pengguna dan merek. Dukungan pelanggan yang efektif tidak hanya membantu menyelesaikan masalah, tetapi juga menciptakan citra positif terhadap perusahaan secara keseluruhan.

Dalam konteks teknologi modern, dimensi *Service Interaction Quality* juga semakin diperkaya oleh penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) dan otomasi. Contoh nyata adalah penggunaan chatbot berbasis AI yang dapat memberikan jawaban langsung atas pertanyaan pengguna tanpa harus menunggu intervensi manusia. Teknologi ini memungkinkan interaksi yang lebih efisien dan sering kali dapat memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pengguna. Namun, penting untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi ini tidak menggantikan elemen manusia sepenuhnya, karena masih ada situasi di mana sentuhan manusia menjadi esensial dalam menyelesaikan masalah atau menangani kasus-kasus yang kompleks. Dimensi *service interaction quality* merupakan salah satu aspek krusial dalam menilai sejauh mana interaksi pengguna dengan layanan pada *website* pemerintah memberikan pengalaman yang memuaskan dan efisien. Dimensi ini mencakup responsivitas layanan, personalisasi, keandalan sistem, kualitas komunikasi, serta keamanan dan kenyamanan pengguna selama berinteraksi dengan fitur dan informasi yang tersedia di situs tersebut (Barnes & Vidgen, 2002).

Website pemerintah, seperti https://www.wondamakab.go.id/, tidak hanya berperan sebagai sarana informasi tetapi juga sebagai media layanan publik digital. Berdasarkan hasil survei terhadap 88 responden, skor rata-rata *Service Interaction Quality* situs ini berada pada kategori *baik*, yakni sebesar 3,73 dari skala 5. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun interaksi pengguna terhadap *website* dinilai cukup baik, terdapat ruang peningkatan khususnya dalam aspek kecepatan tanggapan, kejelasan fitur interaktif, serta jaminan perlindungan data pribadi.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Suhendra et al. (2023) terhadap *website* layanan pengaduan rumah sakit menunjukkan bahwa kecepatan tanggapan dan reliabilitas sistem merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan digital. Sementara itu, penelitian oleh Septian dan Rifai

(2022) juga menegaskan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna pada *website* layanan akademik. Dalam konteks pemerintahan, hal ini menjadi sangat relevan karena interaksi layanan publik kini bergeser ke platform digital yang menuntut standar kenyamanan dan efisiensi setara dengan sektor swasta. Dengan memperkuat kualitas interaksi layanan terutama dalam hal profesionalisme layanan pelanggan, fitur real-time seperti live chat, serta jaminan privasi dan transparansi pada *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara signifikan, sebagaimana menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama dengan pendekatan kuantitatif deskriptif menggunakan metode *webqual* 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama yakni *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 88 responden, diperoleh hasil 3,7 dari skala 5 dan masuk dalam kategori baik pada skala likert namun apabila dibandingkan dengan indeks SPBE Kabupaten Teluk Wondama sebesar 1,94 yang masuk kategori cukup dalam perkembangan SPBE di Kabupaten Teluk Wondama terdapat perbedaan antara dua variabel tersebut serta pada kenyataanya website tersebut masih mengalami kendala dalam hal server yang pada saat diakses mengalami eror atau maintenance sehingga perlu dilakukan perbaikan secara berkala.

Rekomendasi. Perlu dilakukan Optimasi Peforma sehingga Website dapat lebih mudah diakses selanjutnya perlu dilakukan Desain dan User Experience (UX) sehingga tampilan website dapat baik pada semua perangkat terakhir perlu dilakukan update konten secara berkala sehingga masyarakat atau pengguna website dapat menerima informasi yang ter update

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

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 analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap *website* Pemerintah Kabupaten Teluk Wondama untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Wondama yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2001). An evaluation of cyber-bookshops: The WebQual method. *International Journal of Electronic Commerce*, *6*(1), 11–30. https://doi.org/10.1080/10864415.2001.11044225

Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research. *Journal of Electronic Commerce Research*, *3*(3), 114–

127. http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf

Hertyana, H., Lomotu, S., & Rahmawati, E. (2024). *Journal of Computer Networks , Architecture and High Performance Computing User Satisfaction Analysis of the PT Dikstra Cipta Solusi Website Using the Journal of Computer Networks , Architecture and High Performance Computing*. *6*(3), 1014–1024. https://doi.org/10.47709/cnapc.v6i3.4039

Ilham, M., & Cholil, W. (2023). Evaluasi Kualitas Website Kedinasan di Lingkup Perangkat Daerah Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Standar Website Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, *9*(2), 1104–1117. https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1626

Mardiana, S. (2023). An Integrated Model of WebQual 4.0 and SERVQUAL: Answer to the Next Research Call. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, *25*(1), 137–150. https://doi.org/10.17933/iptekkom.25.1.2023.137-150

Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, *5*(2), 229–249. https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837

Nurrahman, A., & Bagau, F. N. (2023). Analisis Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam Penyediaan Informasi Publik. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, *3*(2), 137–154. https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3637

Nangameka, T. I. (2022). Evaluation of E-Government Maturity through the Pillar Approach on the Official Website of the Situbondo Regency Government. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 14(1), 39–56. https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2520

Prastio, W. T., & Sugiharto, A. (2024). *Comparative Analysis of User Satisfaction of End User Computing Satisfaction , DeLone & McLean and Webqual 4 . 0 Methods*. *10*(9), 6826–6834. https://doi.org/10.29303/jppipa.v10i9.8484

Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, *9*(3), 300. https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129

Rahmadian, N. F., Supriyanto, E., Handoko, W. T., & Redjeki, R. S. (2024). Analisis Kualitas Web Koni Kota Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Semarang City Koni Web Quality Analysis On User Statisfaction Using The Webqual 4.0 Method. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, *7*(1). https://pdfs.semanticscholar.org/5274/0b3a4783aeb28cb4e15db9af71b73eec3212.pdf

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 (JOSH)*, *3*(4), 417–424. https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1783