

KUALITAS WEBSITE TELUK BINTUNI SEBAGAI SARANA PELAYANAN PUBLIK

Raul Jose Alexandre Jarangga

NPP. 32.1118

Asdaf Kota Manokwari, Provinsi Papua Barat Daya

Program Studi Teknologi Rekayasa Infomasi Pemerintahan

Email: 32.1118@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ikhbaluddin, S.Kom, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Government of Teluk Bintuni Regency has provided digital services through its official government website as part of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE). This website aims to bring public services closer to the community, especially in areas facing geographical challenges. However, in practice, several obstacles remain, such as limited access, infrequent information updates, and underutilized interactive features. The gap between public expectations and the reality of digital services is the main focus of this study. **Purpose:** This study aims to evaluate the quality of the Teluk Bintuni Regency Government Website as a digital public service platform using the Webqual 4.0 approach. **Method:** This research uses a quantitative method with a survey approach, distributing questionnaires to 99 respondents who are active users of the website. Data were analyzed using validity and reliability tests to assess public perception across the three Webqual dimensions: usability, information quality, and interaction quality. **Results:** The findings indicate that the Teluk Bintuni Government Website has met most quality indicators. In terms of usability, the majority of users find the website relatively easy to use and visually attractive, although access remains a challenge in remote areas. In the information quality dimension, the content is considered accurate and relevant, yet not updated frequently enough. Regarding interaction quality, interactive service features are available but have not been fully optimized due to technical issues and limited managerial capacity. **Conclusion:** The Teluk Bintuni Government Website is generally perceived as adequate, though several challenges persist. Improvements are needed in infrastructure, staff capacity, and the effective use of interactive features to ensure that the website can deliver public services more efficiently, effectively, and responsively.

Keywords: Government Website, Webqual 4.0, Public Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni telah menyediakan layanan digital melalui Website resmi pemerintah daerah sebagai bentuk implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Website ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, terutama di wilayah dengan hambatan geografis. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan akses, kurangnya pembaruan informasi, serta belum optimalnya fitur interaktif. Kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan pelayanan digital inilah yang menjadi fokus utama penelitian ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital menggunakan pendekatan Webqual 4.0. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan

pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden yang merupakan pengguna aktif Website. Data dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap tiga dimensi Webqual, yaitu usability, information quality, dan interaction quality. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas. Pada dimensi usability, mayoritas pengguna menilai website cukup mudah digunakan dan memiliki tampilan yang atraktif, meskipun akses masih menjadi kendala di beberapa wilayah terpencil. Pada dimensi information quality, informasi dinilai akurat dan relevan, namun frekuensi pembaruannya masih kurang. Sedangkan pada dimensi interaction quality, telah tersedia fitur layanan interaktif, namun belum dimanfaatkan secara optimal karena kendala teknis dan keterbatasan pengelola. **Kesimpulan:** Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni telah dinilai cukup baik memang masih ditemukan beberapa kendala. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan pada aspek infrastruktur, kompetensi pengelola, serta pemanfaatan maksimal terhadap fitur interaktif agar website dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif. **Kata Kunci:** Website Pemerintah, Webqual 4.0, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). Pada era desentralisasi di Indonesia sekarang ini, strategi penguatan teknologi komunikasi dan informatika sudah seharusnya digunakan oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota, terutama yang wilayahnya teritorialnya berupa pulau-pulau atau daratan dengan tingkat keterisolasiannya tinggi (Indrayani & Gatningsih: 2013). Transformasi digital dalam sektor pemerintahan telah menjadi fokus utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan responsif, serta E-government di Indonesia diarahkan untuk mengintegrasikan teknologi informasi guna mendukung kualitas layanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat” (Ufa Anita Afrilia, Muharam, & Nurlia, 2024). Digitalisasi mengubah cara organisasi beroperasi dan cara karyawan memandang pekerjaan mereka. Negara dan staf administratifnya tidak terkecuali, karena kemampuan ini penting untuk melakukan tugas operasional yang mendukung proses dokumentasi lembaga publik (Inga-avila., et al:2025).

Kabupaten Teluk Bintuni, Provinsi Papua Barat, merupakan wilayah yang memiliki potensi sumber daya alam besar, khususnya di sektor minyak dan gas bumi. Namun, tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur membuat pemerataan layanan publik menjadi hal yang kompleks. Dalam konteks ini, Website pemerintah memiliki posisi strategis sebagai sarana penyebaran informasi dan layanan publik yang dapat diakses tanpa batasan fisik.

Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni menampilkan berbagai informasi penting seperti profil daerah, data geografis, agenda pemerintahan, serta dokumen publik yang relevan. Fitur interaktif seperti permohonan informasi dan umpan balik masyarakat juga telah disediakan untuk menunjang komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah. Berdasarkan data Google Analytics, jumlah pengunjung Website menunjukkan tren yang meningkat, terutama pada periode tertentu yang mengindikasikan kebutuhan masyarakat akan akses digital terhadap layanan pemerintah. Sulaksono et al (2025) menemukan bahwa kegunaan situs web merupakan anteseden terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Ini berarti

bahwa kegunaan situs web diperlukan untuk membangun kualitas layanan yang baik, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan untuk membangun loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Meski demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi fungsi Website sebagai sarana pelayanan publik, di antaranya lambatnya pembaruan informasi, fitur interaktif yang belum maksimal, serta keterbatasan respons balik terhadap umpan balik masyarakat. Keterbatasan ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik dan menghambat pemanfaatan Website sebagai platform utama pelayanan digital.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni dengan pendekatan sistematis, seperti penggunaan metode Webqual, untuk menilai aspek usability, information quality, dan interaction quality. Penelitian ini bertujuan memberikan masukan strategis dalam rangka meningkatkan efektivitas Website sebagai media pelayanan publik yang inklusif, cepat, dan terpercaya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Aplikasi SLawe di Kota Bengkulu diresmikan dengan tujuan Berbagai penelitian sebelumnya mengenai E-government dan Website pemerintahan telah membuktikan pentingnya peran digitalisasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, baik dari sisi efisiensi maupun transparansi. Namun, sebagian besar studi tersebut lebih berfokus pada daerah perkotaan atau wilayah dengan infrastruktur digital yang sudah mapan. Sementara itu, kajian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas Website pemerintah di daerah 3T (terdepan, terluar, tertinggal), seperti Kabupaten Teluk Bintuni, masih terbatas.

Selain itu, meskipun data analitik menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna dan interaksi Website, belum ada penelitian yang secara sistematis mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital yang diberikan melalui Website tersebut. Evaluasi berbasis indikator teknis seperti jumlah kunjungan atau unduhan belum cukup menggambarkan kualitas sebenarnya dari pengalaman pengguna, keakuratan informasi, serta efektivitas fitur komunikasi yang disediakan.

Kesenjangan inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian ini, yaitu kurangnya evaluasi kualitas Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni berdasarkan persepsi pengguna dengan pendekatan metode Webqual. Penelitian ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi aspek usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi), dan interaction quality (kualitas interaksi) dari Website, serta memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan. Dengan demikian, Website pemerintah dapat lebih optimal dalam mendukung pelayanan publik yang merata dan berkualitas di wilayah yang memiliki tantangan geografis seperti Teluk Bintuni.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks kualitas website.

Penelitian Pertama oleh Khairunnisa dan Wasiyanti (2018) berjudul “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Kota Depok terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas interaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan usability tidak memberikan pengaruh signifikan. Metode Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website melalui aspek usability, information quality, dan interaction quality.

Penelitian Kedua dilakukan oleh Warjiyono dan Hellyana (2018) dalam artikelnya yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas usability, informasi, dan tampilan visual website berada pada kategori baik, sementara aspek interaksi layanan masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menambahkan indikator visual quality dalam model Webqual untuk menyesuaikan dengan kebutuhan lokal.

Penelitian Ketiga oleh Ilham dan Cholil (2022) berjudul “Evaluasi Kualitas Website Kedinasan di Lingkup Perangkat Daerah Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Standar Website Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin”. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas usability dan kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna, sementara kualitas interaksi belum optimal. Evaluasi dilakukan berdasarkan model Webqual 4.0 serta indikator dari regulasi pemerintah daerah.

Penelitian Keempat dilakukan oleh Nasution, Aknuranda, dan Rachmadi (2018) dalam artikelnya berjudul “Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA): Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru–Malang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian ekspektasi dan persepsi pengguna mendekati penuh (~99%), namun terdapat GAP negatif yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada beberapa aspek layanan. Kombinasi metode Webqual dan IPA digunakan dalam evaluasi ini.

Penelitian Kelima oleh Muzacki, Perdanakusuma, dan Rachmadi (2018) berjudul “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan”. Penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pengguna berada pada angka 95,8%, dengan GAP rata-rata -0,13. Aspek informasi dan interaksi menjadi prioritas utama untuk perbaikan kualitas website.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah yang membedakannya dari kajian-kajian Penelitian ini menghadirkan kebaruan yang berbeda dibandingkan dengan sejumlah studi terdahulu mengenai evaluasi kualitas website pemerintah sebagai sarana pelayanan publik. Penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Wasiyanti (2018), Warjiyono dan Hellyana (2018), Ilham dan Cholil (2022), Nasution, Aknuranda, dan Rachmadi (2018), serta Muzacki, Perdanakusuma, dan Rachmadi (2018), secara umum menggunakan metode Webqual 4.0 untuk menilai kualitas website pemerintah daerah. Namun, konteks wilayah yang mereka teliti lebih cenderung pada daerah dengan infrastruktur digital yang sudah relatif baik, seperti Kota Depok, Sleman, hingga Kabupaten Pasuruan di Jawa Timur. Penelitian mereka umumnya dilakukan dalam lingkup administratif yang telah memiliki literasi digital dan jaringan internet yang lebih mapan, sehingga tantangan geografis dan keterbatasan akses digital tidak menjadi fokus utama dalam pengukuran.

Berbeda dengan itu, penelitian ini secara spesifik menyoroti kualitas Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni, yang merupakan wilayah di bagian timur Indonesia dan termasuk dalam kategori daerah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal). Dalam konteks ini, website pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana utama pelayanan publik yang harus menjangkau masyarakat luas yang secara geografis terpencil dan secara infrastruktur masih mengalami keterbatasan. Hal ini menjadikan penelitian ini penting,

karena mengevaluasi kualitas layanan digital dalam konteks daerah dengan tantangan nyata terhadap pemerataan akses teknologi informasi.

Kebaruan lain yang dihadirkan dalam penelitian ini adalah pemanfaatan metode Webqual 4.0 yang tidak hanya digunakan untuk mengukur persepsi pengguna dari tiga dimensi utama yaitu usability, information quality, dan interaction quality, tetapi juga dipadukan dengan data sekunder yang konkret seperti Google Analytics dan dashboard rekapitulasi aktivitas pengguna pada website. Integrasi data ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan faktual mengenai efektivitas penggunaan website, yang belum menjadi pendekatan umum dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga menyoroti hambatan-hambatan faktual yang dihadapi pengguna, seperti keterbatasan pembaruan informasi, tidak optimalnya fitur komunikasi dua arah, serta kendala dalam hal respons terhadap feedback masyarakat, yang semuanya memberikan kontribusi terhadap rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah daerah.

Dengan pendekatan yang berbasis data empiris dari masyarakat dan perangkat daerah di Teluk Bintuni, penelitian ini memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sistem pelayanan publik berbasis elektronik yang berkeadilan, adaptif terhadap keterbatasan wilayah, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna di daerah tertinggal. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah lainnya dalam membangun dan mengevaluasi sistem informasi berbasis website yang tidak hanya informatif tetapi juga fungsional dan interaktif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah yang secara geografis menantang dan belum sepenuhnya tersentuh oleh teknologi digital yang merata.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas Website Kabupaten Teluk Bintuni sebagai sarana pelayanan publik berdasarkan dimensi Webqual 4.0.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena metode ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan menganalisis data secara statistik guna menguji hipotesis (Sugiyono, 2019). Metode kuantitatif digunakan untuk penelitian pada populasi yang luas, permasalahan sudah jelas, teramati, terukur, dan peneliti bermaksud menguji hipotesis (Simangunsong: 2017). Teknik analisis data yang digunakan dilakukan sesuai metode dimensi Webqual 4.0

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan pengguna sistem informasi layanan administrasi elektronik, baik dari kalangan pegawai Disdukcapil maupun masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti buku literatur, peraturan, laporan instansi, serta informasi dari situs resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Teluk Bintuni.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan metode simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden (Hair et al., 2010). Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari model Webqual 4.0. Kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas guna memastikan instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2016). Selanjutnya juga Nainggolan dan Aqil (2023) menyebutkan Pengujian Instrumen

menggunakan Uji Validitas untuk mengukur sah tidaknya butir kuesioner.

Langkah-langkah analisis meliputi tabulasi data, pengolahan, penyajian hasil, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Dalam pelaksanaan penelitian, digunakan perlengkapan seperti laptop, handphone, alat tulis, dan buku catatan untuk mendukung pencatatan dan dokumentasi data secara sistematis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Tabel 3. 1. Uji Validitas

No	r-hitung	r-tabel	Status
P1	0.958	0.198	Valid
P2	0.957	0.198	Valid
P3	0.953	0.198	Valid
P4	0.940	0.198	Valid
P5	0.940	0.198	Valid
P6	0.925	0.198	Valid
P7	0.920	0.198	Valid
P8	0.915	0.198	Valid
P9	0.910	0.198	Valid
P10	0.909	0.198	Valid
P11	0.905	0.198	Valid
P12	0.901	0.198	Valid
P13	0.901	0.198	Valid
P14	0.899	0.198	Valid
P15	0.886	0.198	Valid
P16	0.870	0.198	Valid
P17	0.849	0.198	Valid
P18	0.847	0.198	Valid
P19	0.845	0.198	Valid
P20	0.826	0.198	Valid
P21	0.815	0.198	Valid

P22	0.793	0.198	Valid
-----	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa item-item kuesioner valid dikarenakan nilai t hitung $>$ t tabel (0,198).

3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3.2
Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach Alpha	Jumlah Item	Keterangan
0,988	22	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jika nilai α cronbach-alpha $0,6 < \alpha < 0,7$ maka dapat disimpulkan bahwa tingkat reliabel adalah Sangat reliabel.

3.4. kualitas Website Kabupaten Teluk Bintuni

1. Usability (Kemudahan Pengguna)

a. Kemudahan untuk dioperasikan

Gambar 3. 1
Diagram Hasil Kuesioner



Sumber: Hasil Kuesioner

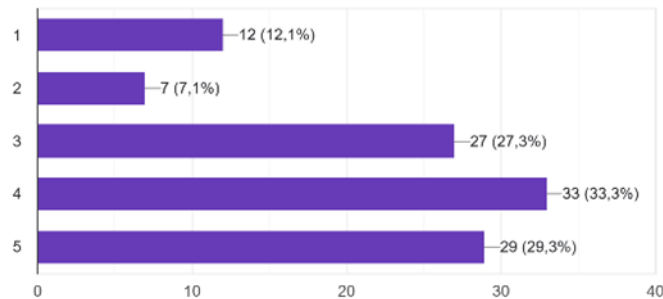
Berdasarkan tanggapan dari 99 responden, mayoritas pengguna menilai website Teluk Bintuni cukup mudah untuk dioperasikan. Sebanyak 33 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju dan 30 responden (30,3%) setuju, sehingga total 63,6% responden memiliki persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan website. Sebanyak 23 responden (23,2%) memberikan tanggapan netral, yang dapat mengindikasikan ketidakpastian atau kurangnya pengalaman dalam mengeksplorasi fitur website. Sementara itu, 24,2% responden menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju, menandakan masih adanya hambatan teknis dalam penggunaan website.

b. Interaksi website jelas dan dapat dimengerti

Gambar 3.2
Diagram Hasil Kuesioner

Apakah interaksi pada website sudah jelas dan dapat mudah dimengerti?

99 jawaban



Sumber: Hasil Kuesioner

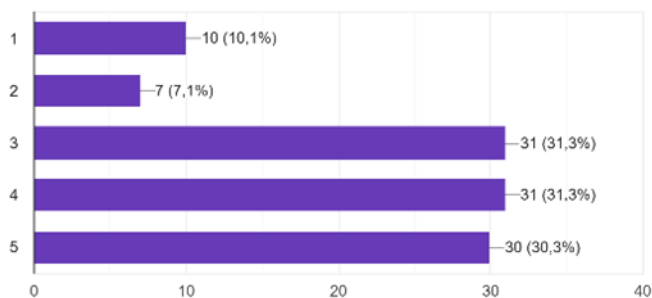
Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden menilai bahwa interaksi pada website Teluk Bintuni sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Sebanyak 33,3% responden memberikan nilai 4 dan 29,3% memberikan nilai 5, yang menunjukkan penilaian positif. Sementara itu, 27,3% responden memberikan nilai 3, yang mencerminkan persepsi netral namun tetap membuka ruang perbaikan. Hanya sebagian kecil, yakni 19,2%, yang memberikan nilai rendah (1 dan 2), menandakan bahwa masih ada pengguna yang mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan website.

c. Website memiliki petunjuk yang jelas

Gambar 3.3
Diagram Hasil Kuesioner

Apakah navigasi atau petunjuk pada website sudah cukup jelas?

99 jawaban



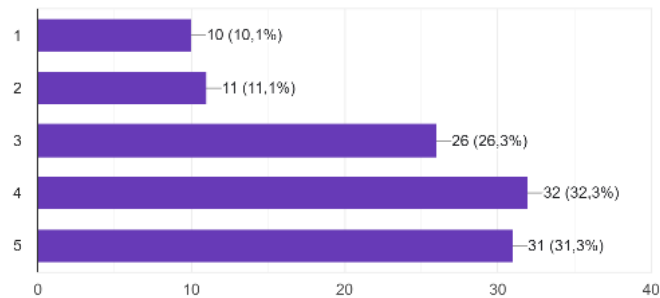
Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan diagram, sebagian besar responden menilai bahwa navigasi atau petunjuk pada website Teluk Bintuni sudah cukup jelas. Sebanyak 31 responden (31,3%) memberikan nilai 4 dan 30 responden (30,3%) memberikan nilai 5, menunjukkan bahwa 61,6% pengguna merasa cukup puas. Namun, 31 responden (31,3%) memberi nilai 3 sebagai penilaian netral, dan 17 responden (17,2%) memberi nilai 1 dan 2, menandakan masih adanya kesulitan dalam memahami alur navigasi di website tersebut.

d. website mudah untuk digunakan

Gambar 3.4
Diagram Hasil Kuesioner

Apakah website mudah digunakan?
99 jawaban



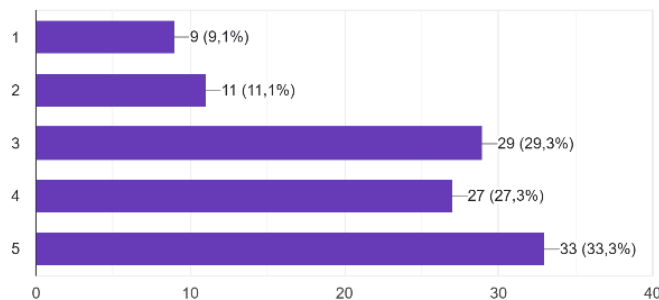
Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan diagram tersebut, dari 99 responden terhadap pertanyaan "Apakah website mudah digunakan?", mayoritas memberikan penilaian positif. Sebanyak 32 responden (32,3%) memberikan skor 4 dan 31 responden (31,3%) memberikan skor 5, yang menunjukkan bahwa lebih dari 63% responden menilai website Teluk Bintuni cukup mudah digunakan. Namun demikian, 26 responden (26,3%) memberikan skor 3 atau netral, sedangkan 21 responden lainnya (21,2%) memberikan skor rendah, yaitu 10 orang (10,1%) dengan skor 1 dan 11 orang (11,1%) dengan skor 2. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa website sudah cukup mudah diakses.

e. Website memiliki tampilan yang atraktif

Gambar 3.5
Diagram Hasil Kuesioner

Apakah tampilan pada website sudah cukup atraktif?
99 jawaban



Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden menilai bahwa tampilan website Pemkab Teluk Bintuni sudah cukup atraktif. Sebanyak 33 responden (33,3%) memberikan nilai 5, dan 27 responden (27,3%) memberikan nilai 4. Selain itu, 29 responden (29,3%) memilih skor 3, menandakan bahwa mereka menilai tampilannya cukup, namun masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Di sisi lain, masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa tampilan website belum menarik, yakni 11 responden (11,1%) memberikan nilai 2 dan 9 responden (9,1%) memberikan nilai 1. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna memberikan penilaian positif terhadap tampilan visual website, namun masih ada kelompok pengguna yang belum merasa puas

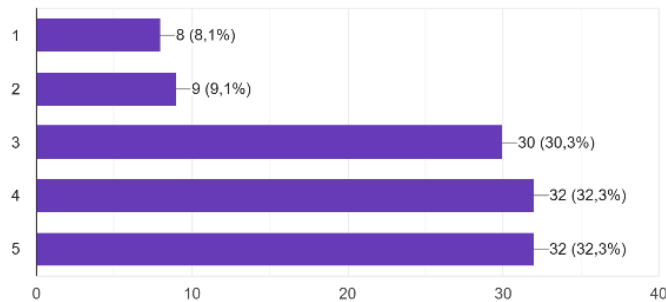
dengan aspek estetika maupun kenyamanan visual yang disajikan.

f. Desain website sesuai dengan jenis website

Gambar 3.6
Diagram Hasil Kuesioner

Apakah desain pada website sudah sesuai dengan jenis website pemerintah?

99 jawaban



Sumber : Hasil Kuesioner

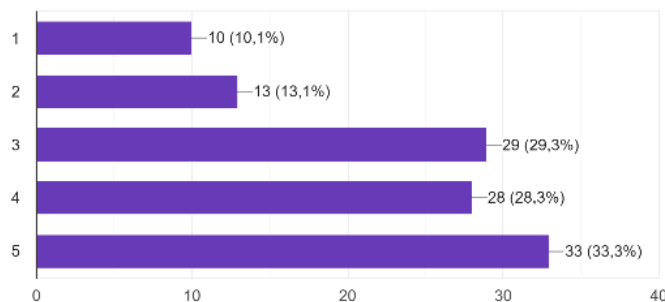
Berdasarkan hasil diagram, sebagian besar responden menilai bahwa desain website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni sudah cukup sesuai dengan jenisnya sebagai website pemerintahan. Sebanyak 32 responden (32,3%) memberi nilai 5 dan jumlah yang sama juga memberikan nilai 4, menunjukkan apresiasi positif terhadap kesesuaian konten dan fungsi. Sementara itu, 30 responden (30,3%) memberikan nilai 3, dan hanya sebagian kecil yang memberi penilaian rendah (nilai 1 dan 2) dengan total 17 responden (17,2%). Ini menandakan bahwa secara umum, struktur informasi seperti menu layanan, OPD, dan dokumen publik telah dianggap representatif untuk website instansi pemerintah.

g. Website mengandung kompetensi

Gambar 3.7 Diagram Hasil Kuesioner

Apakah website sudah mengandung kompetensi?

99 jawaban



Sumber : Hasil Kuesioner

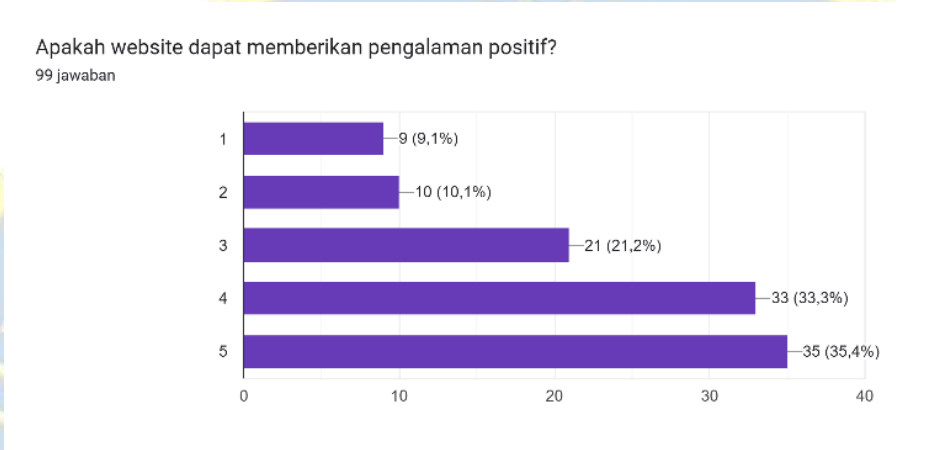
Berdasarkan hasil survei terhadap 99 responden, mayoritas menilai bahwa website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni sudah mencerminkan kompetensi pemerintah daerah. Hal ini terlihat dari 33 responden (33,3%) yang memberikan skor 5 (sangat setuju), 28 responden (28,3%) memberi skor 4, dan 29 responden (29,3%) memberi skor 3. Sementara itu, hanya sebagian kecil yang

memberikan nilai rendah, yaitu 13 responden (13,1%) memberi skor 2, dan 10 responden (10,1%) memberi skor 1.

2. Kualitas Informasi

h. Website memberikan pengalaman yang positif

Gambar 3.8 Diagram Hasil Kuesioner



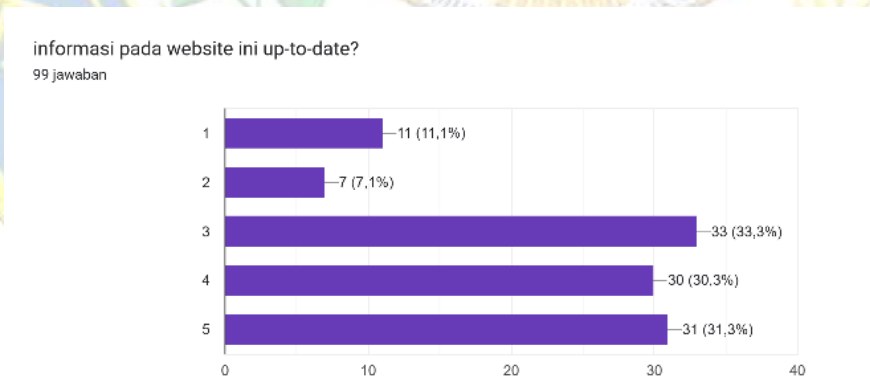
Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil survei terhadap 99 responden, tampak bahwa mayoritas menilai pengalaman penggunaan *website* cukup baik hingga sangat baik. Sebanyak 35 responden (35,4%) memberikan skor 5 (sangat positif), sementara 33 responden (33,3%) memberikan skor 4 (cukup positif). Artinya, sekitar 68,7% pengguna merasa puas terhadap pengalaman yang mereka dapatkan saat mengakses *website* tersebut.

2. Information quality (Kualitas Informasi)

a. Informasi yang up to date

Gambar 3.1 Diagram Hasil Kuesioner



Sumber : Hasil Kuesioner

Kemutakhiran informasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas informasi pada platform layanan publik digital. Berdasarkan hasil survei terhadap 99 responden, mayoritas pengguna memberikan penilaian positif terhadap keterkinian informasi di *website* Pemkab Teluk Bintuni. Sebanyak 31,3% responden memberikan skor 5 (sangat setuju) dan 30,3% memberikan skor 4, menunjukkan bahwa sekitar 61,6% responden merasa informasi yang disajikan

cukup hingga sangat mutakhir. Sementara itu, 33,3% memberikan nilai netral (skor 3), dan hanya 18,2% responden memberikan skor rendah (1 dan 2), yang mengindikasikan ketidakpuasan.

b. Informasi yang akurat

Gambar 3.2 Diagram Hasil Kuesioner

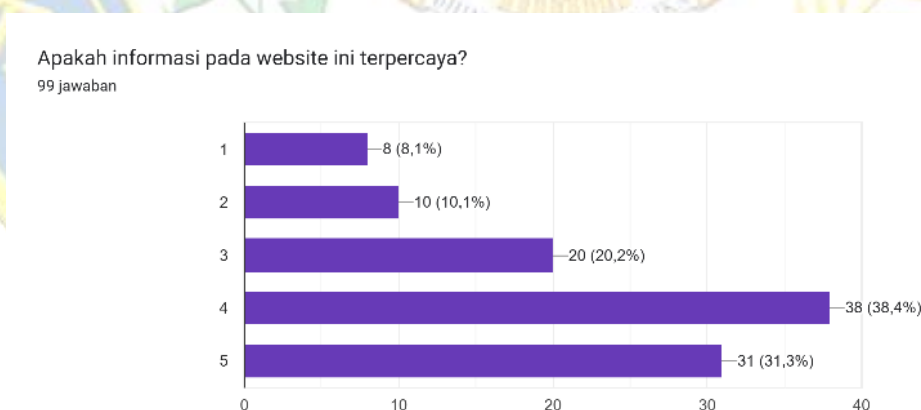


Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil survei terhadap 99 responden, mayoritas menilai informasi pada *website* Pemkab Teluk Bintuni tergolong akurat. Sebanyak 38,4% responden memberikan skor 4 dan 29,3% memberikan skor 5, sehingga total 67,7% responden menilai informasi tersebut akurat hingga sangat akurat. Sementara itu, 29,3% responden memberikan nilai netral (skor 3), dan hanya sebagian kecil (15,2%) memberikan nilai rendah (skor 1 dan 2).

c. Informasi yang terpercaya

3.11 Diagram Hasil Kuesioner



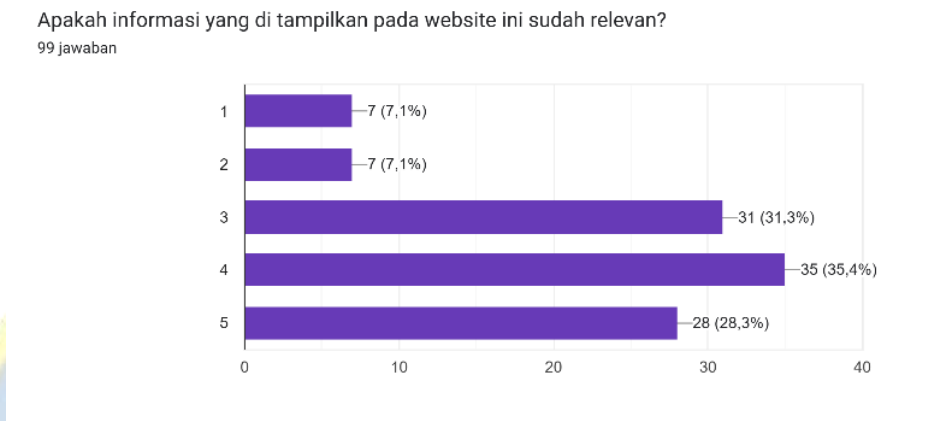
Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan survei terhadap 99 responden, mayoritas menilai bahwa informasi di *website* Pemkab Teluk Bintuni dapat dipercaya. Sebanyak 38,4% responden memberikan skor 4 dan 31,3% memberikan skor 5, sehingga total 69,7% responden menyatakan tingkat kepercayaan tinggi terhadap informasi yang ditampilkan. Sementara itu, 20,2% berada di

posisi netral (skor 3), dan hanya 18,2% memberikan skor rendah (1 dan 2).

d. Menyediakan informasi yang relevan

Gambar 3.3 Diagram Hasil Kuesioner

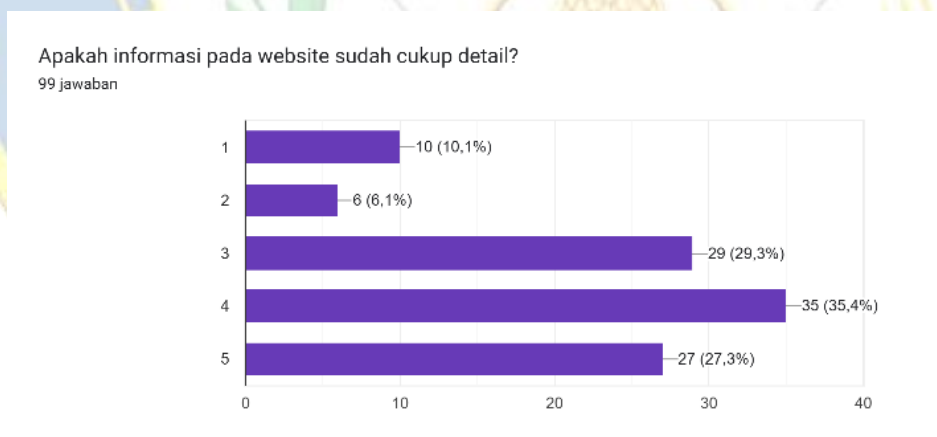


Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan data survei terhadap 99 responden mengenai relevansi informasi yang ditampilkan pada *website* pemerintah, mayoritas pengguna menilai informasi tersebut cukup relevan hingga sangat relevan. Sebanyak 35 responden (35,4%) memberikan penilaian relevansi dengan skor 4, dan 28 responden (28,3%) memberikan skor tertinggi, yaitu 5. Dengan demikian, total 63,7% responden memberikan tanggapan positif yang menunjukkan bahwa informasi pada *website* sudah memenuhi harapan mereka. Selain itu, 31,3% responden memberikan nilai sedang (skor 3), yang menandakan informasi cukup relevan namun masih ada ruang untuk perbaikan. Sebanyak 14,2% responden memberikan skor rendah (1 dan 2), menunjukkan sebagian kecil pengguna merasa informasi kurang relevan atau tidak sesuai kebutuhan.

e. Informasi yang tertera cukup detail

Gambar 4 4 Diagram Hasil Kuesioner



Sumber : Hasil Kuesioner

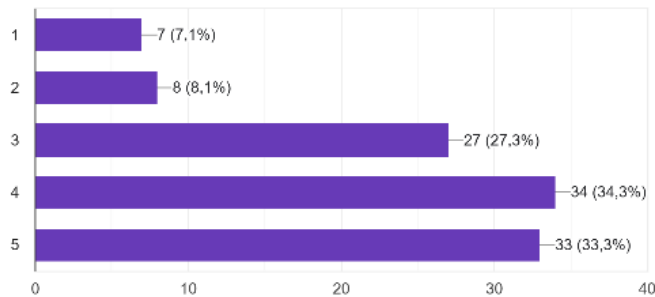
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 99 responden, terlihat bahwa mayoritas memberikan penilaian positif terhadap tingkat detail informasi pada *website*. Sebanyak 35 responden (35,4%) memberikan nilai 4 yang berarti mereka cukup setuju bahwa informasi sudah cukup detail, diikuti oleh 29 responden (29,3%) yang memberikan nilai 3 atau penilaian netral, serta 27 responden (27,3%) yang sangat setuju (nilai 5) bahwa informasi tersebut sangat detail.

f. Informasi yang mudah dibaca sehingga mudah dipahami

Gambar 3.5 Diagram Hasil Kuesioner

Apakah informasi pada website mudah dibaca dan dipahami?

99 jawaban



Sumber : Hasil Kuesioner

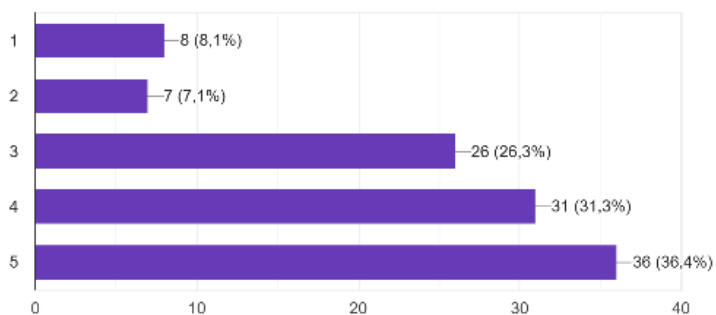
Berdasarkan hasil survei terhadap 99 responden, mayoritas memberikan penilaian positif terhadap kemudahan membaca informasi pada *website* Pemkab Teluk Bintuni. Sebanyak 34 responden (34,3%) menilai informasi mudah dipahami (nilai 4), dan 33 responden (33,3%) bahkan sangat setuju bahwa informasi mudah dibaca dan dimengerti (nilai 5). Selain itu, 27 responden (27,3%) memberikan nilai netral, sedangkan hanya sekitar 15% responden yang merasa kurang mudah memahami informasi dengan nilai 1 dan 2. Ini menunjukkan bahwa hampir 95% pengguna menilai bahwa bahasa dan penyajian informasi di *website* sudah cukup jelas dan mudah dipahami.

g. Informasi dengan format yang sesuai

Gambar 3.6 Diagram Hasil Kuesioner

Apakah format informasi pada website ini sudah sesuai dengan format website pemerintah?

99 jawaban



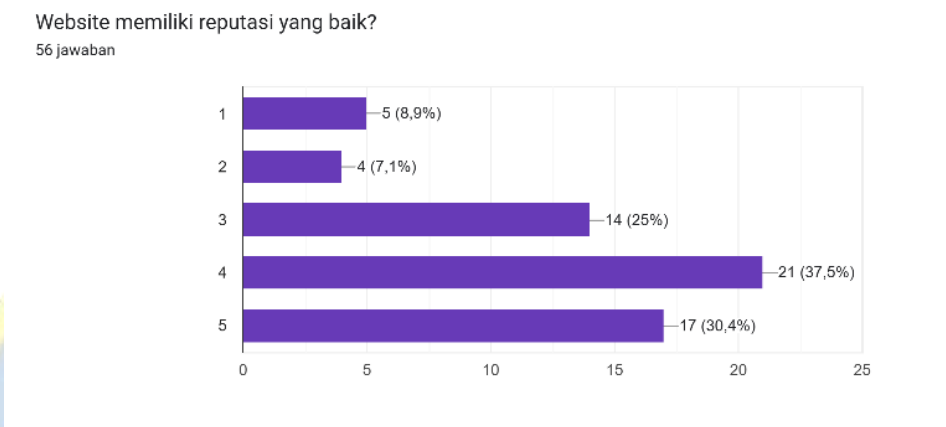
Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil survei terhadap 99 responden, mayoritas memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian format informasi pada *website* dengan format standar *website* pemerintah. Sebanyak 36 responden (36,4%) menilai format sangat sesuai, 31 responden (31,3%) menilai sesuai, dan 26 responden (26,3%) memberikan nilai netral, sehingga sekitar 68% responden menilai format informasi sudah sesuai atau sangat sesuai dengan standar pemerintah. Namun, masih ada sekitar 15% yang menilai format kurang sesuai, yang mengindikasikan kebutuhan adanya perbaikan agar format lebih mudah diakses oleh semua pengguna.

3. Interaction quality (Kualitas Interaksi)

a. Website memiliki reputasi yang baik

Gambar 3.7 Diagram Hasil Kuesioner

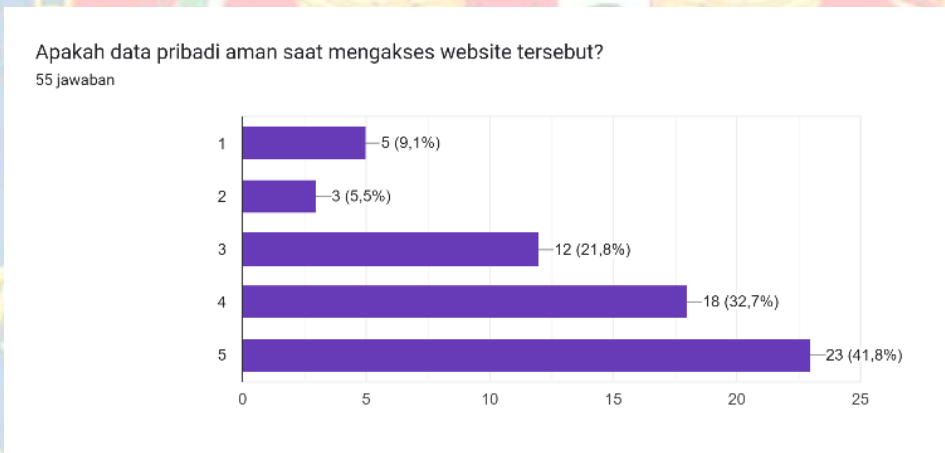


Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil survei dari 55 responden, sebagian besar menilai reputasi *website* Pemkab Teluk Bintuni cukup baik hingga sangat baik, dengan 37,5% memberikan nilai 4 dan 30,4% memberikan nilai 5. Namun, sekitar 16% responden masih memberikan penilaian netral atau kurang baik, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan dalam hal reputasi.

b. Adanya rasa aman dalam menyampaikan data pribadi

Gambar 3.8 Diagram Hasil Kuesioner



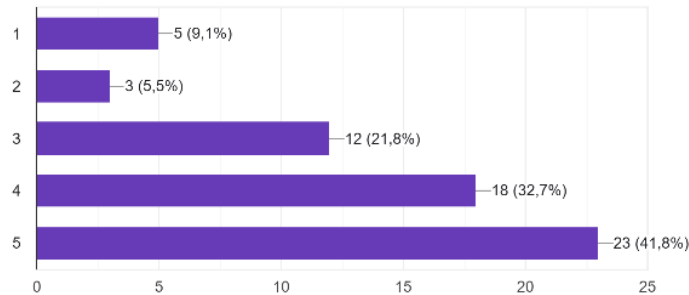
Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil survei dari 55 responden, sebagian besar merasa yakin bahwa data pribadi mereka aman saat mengakses *website* Pemkab Teluk Bintuni. Sebanyak 41,8% responden memberikan nilai sangat aman (nilai 5), dan 32,7% menilai cukup aman (nilai 4), sedangkan 21,8% memberikan penilaian netral. Meski demikian, ada sekitar 15% responden yang masih meragukan keamanan data pribadi mereka

c. Informasi pribadi tersimpan dengan aman

Gambar 3.9 Diagram Hasil Kuesioner

Apakah website aman dalam menyimpan informasi pribadi?
55 jawaban



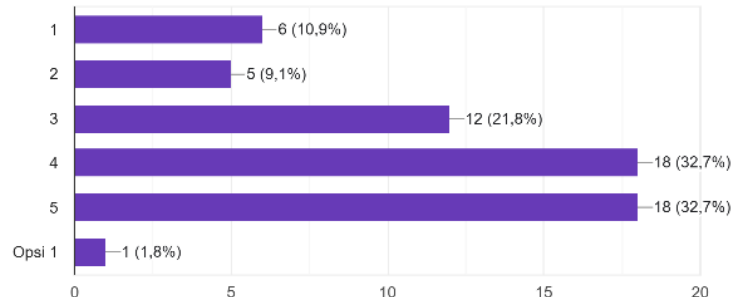
Sumber : Hasil Kuesioner

Dari 55 responden, sebanyak 41,8% sangat yakin bahwa *website* aman dalam menyimpan informasi pribadi (nilai 5), dan 32,7% menilai cukup aman (nilai 4). Sebanyak 21,8% memberikan penilaian netral, sedangkan sekitar 15% responden merasa kurang yakin akan keamanan penyimpanan data tersebut.

d. Adanya ruang personalia untuk pengguna

Gambar 4 10 Diagram Hasil Kuesioner

Adanya ruang personal untuk pengguna?
55 jawaban



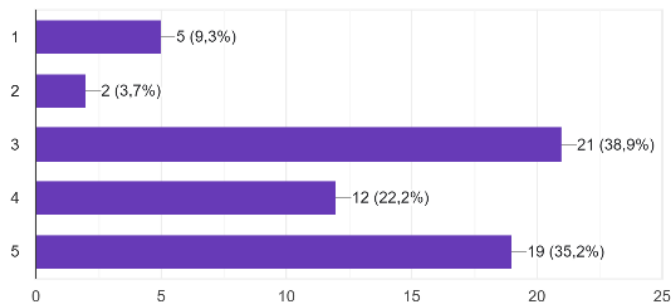
Sumber : Hasil Kuesioner

Dari 55 responden, sebanyak 18 responden (32,7%) memberikan nilai 4 dan 18 responden lainnya (32,7%) memberikan nilai 5, yang berarti mereka menilai ruang personal pada *website* sudah cukup atau sangat memadai. Sementara itu, 12 responden (21,8%) memberikan nilai netral (nilai 3), menandakan sikap yang ragu atau kurang pasti. Namun, terdapat juga sekitar 20% responden yang menilai keberadaan ruang personal kurang memadai, dengan 6 responden (10,9%) memberikan nilai 1 dan 5 responden (9,1%) memberikan nilai 2. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasakan adanya ruang personal yang memadai, masih ada sebagian kecil yang merasa fitur ini belum optimal atau bahkan tidak tersedia.

e. Terdapat suasana komunitas

Gambar 3.11 Diagram Hasil Kuesioner

Apakah terdapat suasana komunitas pada website?
54 jawaban



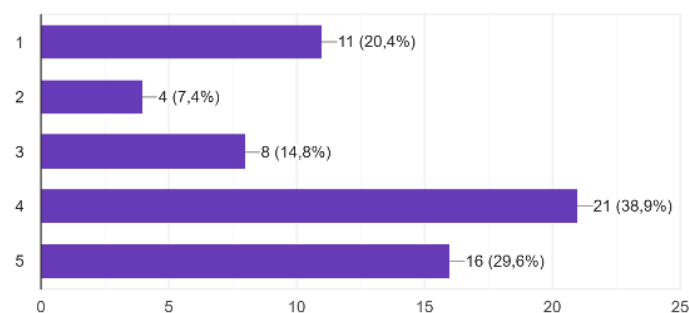
Sumber : Hasil Kuesioner

Persepsi responden terhadap adanya suasana komunitas pada *website* menunjukkan hasil yang beragam dengan kecenderungan netral hingga positif. Dari 54 responden, sebanyak 21 responden (38,9%) memberikan nilai netral (nilai 3), sementara 19 responden (35,2%) menilai suasana komunitas cukup atau sangat terasa (nilai 5). Sebanyak 12 responden (22,2%) memberikan nilai 4, menunjukkan dukungan terhadap keberadaan suasana komunitas. Namun, ada sebagian kecil responden yang merasa suasana komunitas kurang terasa, dengan 5 responden (9,3%) memberikan nilai 1 dan 2 responden (3,7%) memberikan nilai 2. Secara keseluruhan, sekitar 57% responden menilai suasana komunitas pada *website* cukup atau sangat terasa, meskipun tingginya nilai netral menunjukkan ketidakpastian atau kurangnya pengalaman pengguna terhadap fitur komunitas di *website*.

f. Kemudahan untuk melakukan komunikasi

Gambar 3.12 Diagram Hasil Kuesioner

Apakah website memiliki kemudahan untuk berkomunikasi?
54 jawaban



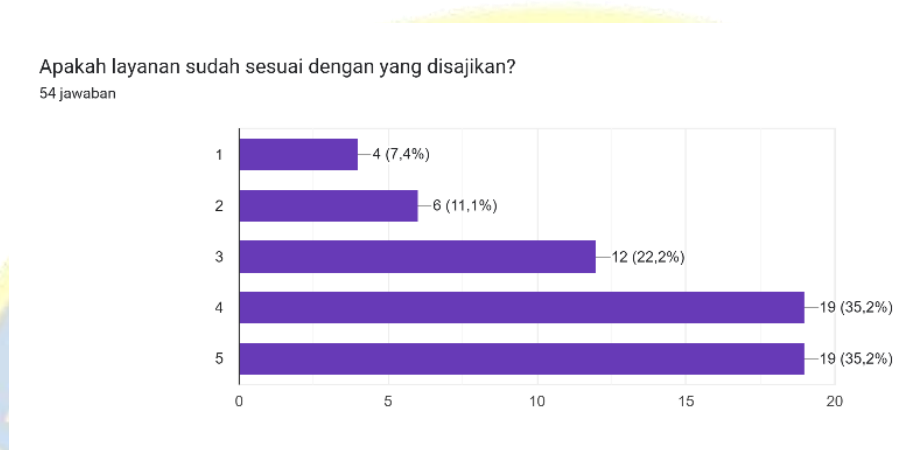
Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil survei dari 54 responden, mayoritas memberikan penilaian positif terhadap kemudahan berkomunikasi melalui *website* Pemkab Teluk Bintuni. Sebanyak 38,9% responden memberikan nilai 4 dan 29,6% memberikan nilai 5, yang menunjukkan bahwa mereka merasa kemudahan komunikasi sudah cukup atau sangat baik. Namun, sekitar 28% responden memberikan penilaian netral atau kurang puas, dengan 11 responden (20,4%)

memberikan nilai 1 dan 4 responden (7,4%) nilai 2, menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan.

g. Website dapat memberikan layanan sesuai

Gambar 4 13 Diagram Hasil Kuesioner



Sumber : Hasil Kuesioner

Kesesuaian antara informasi yang ditampilkan di *website* dengan layanan yang sebenarnya tersedia merupakan indikator penting dalam menilai kredibilitas dan keandalan sebuah *website* pemerintahan. Berdasarkan hasil survei dari 54 responden, mayoritas memberikan penilaian positif terkait kesesuaian layanan dengan informasi yang disajikan. Sebanyak 35,2% responden memberikan nilai 4 dan 35,2% lainnya memberikan nilai 5, yang berarti mereka menilai layanan sudah sesuai atau sangat sesuai dengan informasi di *website*. Namun, sekitar 22,2% responden memberikan nilai netral dan sekitar 18,5% merasa layanan kurang sesuai dengan informasi yang diberikan.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital, dengan menggunakan pendekatan Webqual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama: usability, information quality, dan interaction quality. Hasil utama menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai kualitas website cukup baik dalam hal kemudahan penggunaan (usability) dan kejelasan informasi (information quality), namun masih terdapat kekurangan pada aspek kualitas interaksi (interaction quality). Ketiga dimensi ini saling berkontribusi terhadap efektivitas pemanfaatan website sebagai sarana layanan publik yang inklusif dan responsif, khususnya di wilayah 3T seperti Kabupaten Teluk Bintuni.

Temuan ini dapat dibandingkan dengan penelitian oleh Khairunnisa dan Wasiyanti (2018) yang menilai kualitas website Pemerintah Kota Depok menggunakan metode yang sama. Mereka menemukan bahwa dimensi information quality dan interaction quality memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara usability tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada hasil bahwa usability di Teluk Bintuni justru memperoleh penilaian positif dari responden, dengan mayoritas menyatakan website cukup mudah digunakan, meskipun masih ada kendala pada pengguna dari wilayah dengan akses internet terbatas. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks geografis: pengguna website di Teluk Bintuni menghadapi hambatan akses yang jauh lebih nyata dibandingkan dengan masyarakat di Kota Depok

yang telah memiliki infrastruktur digital yang lebih maju.

Sementara itu, Warjiyono dan Hellyana (2018) dalam evaluasinya terhadap website Pemerintah Desa Jagalempeni menemukan bahwa usability, information quality, dan visual quality berada dalam kategori baik, namun interaction quality menjadi aspek yang masih lemah. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini, di mana interaction quality menjadi perhatian utama. Pengguna mengeluhkan lambatnya respon terhadap masukan masyarakat dan belum optimalnya fitur komunikasi dua arah seperti formulir umpan balik dan ruang komunitas digital. Ini menegaskan bahwa interaction quality masih menjadi kelemahan umum dalam pengelolaan website pemerintah, bahkan di tingkat desa dan kabupaten.

Penelitian oleh Ilham dan Cholil (2022) terhadap website perangkat daerah Kabupaten Musi Banyuasin juga menyebutkan bahwa meskipun aspek usability dan information quality tergolong baik dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, aspek interaction quality masih belum optimal. Mereka menggarisbawahi pentingnya pembaruan konten secara berkala dan pengelolaan yang profesional untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Dalam konteks Teluk Bintuni, data Google Analytics menunjukkan bahwa kunjungan website cukup tinggi, namun aktivitas pada fitur interaktif masih minim. Hal ini menunjukkan bahwa sekadar menyediakan fitur interaksi tidak cukup; yang dibutuhkan adalah pengelolaan yang aktif dan responsif.

Dalam penelitian Nasution, Aknuranda, dan Rachmadi (2018) yang mengevaluasi website Kecamatan Lowokwaru-Malang, ditemukan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pengguna tinggi, namun tetap ada GAP negatif pada dimensi usability dan interaction. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna memberikan penilaian positif secara umum, ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan digital terus meningkat. Temuan ini serupa dengan kondisi di Teluk Bintuni, di mana sebagian besar pengguna memberikan penilaian baik terhadap tampilan dan navigasi website, tetapi masih menuntut perbaikan dalam hal kecepatan tanggapan, kejelasan informasi administratif, serta keamanan data pribadi.

Terakhir, dalam penelitian oleh Muzacki, Perdanakusuma, dan Rachmadi (2018) terhadap website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan, ditemukan bahwa information quality dan interaction quality adalah dua aspek yang memiliki GAP terbesar antara ekspektasi dan persepsi pengguna. Temuan ini memperkuat argumen bahwa meskipun konten informasi sudah tersedia dan tampilan website sudah atraktif, efektivitas layanan tetap dipengaruhi oleh interaktivitas dan relevansi konten yang ditampilkan secara rutin.

Salah satu kelebihan yang membedakan penelitian ini dari lima penelitian sebelumnya adalah penggunaan data sekunder aktual dari Google Analytics dan dashboard monitoring modul website, yang memberikan gambaran riil mengenai perilaku pengguna. Jika studi sebelumnya umumnya hanya menggunakan data persepsi dari kuesioner, maka penelitian ini mengombinasikan antara persepsi pengguna dengan data penggunaan aktual, seperti jumlah pengunjung unik, permohonan informasi, feedback, dan dokumen yang diunduh. Ini memperkuat validitas temuan bahwa meskipun website telah dikunjungi ribuan kali, fitur interaktif masih kurang dimanfaatkan karena keterbatasan dalam kualitas interaksi dan kurangnya perawatan teknis oleh pengelola.

Secara keseluruhan, diskusi ini menunjukkan bahwa tantangan dalam pengelolaan website pemerintah tidak hanya terbatas pada ketersediaan fitur dan tampilan yang menarik, tetapi juga mencakup keterlibatan aktif dari pihak pengelola dalam menjawab kebutuhan pengguna secara cepat, relevan, dan responsif. Dalam konteks Kabupaten Teluk Bintuni, tantangan geografis dan terbatasnya sumber daya manusia memperparah kesenjangan antara potensi teknologi dan realitas

pelayanan publik yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan perlunya pendekatan yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan kelembagaan, pelatihan pengelola, serta kebijakan pemeliharaan sistem yang berkelanjutan agar website benar-benar dapat berfungsi sebagai sarana pelayanan publik yang efektif dan inklusif di daerah tertinggal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara umum dapat disimpulkan bahwa Website Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni telah menunjukkan kinerja yang cukup baik sebagai sarana pelayanan publik digital, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Penilaian menggunakan metode Webqual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama usability, information quality, dan interaction quality menunjukkan bahwa website ini telah memenuhi sebagian besar indikator dasar dalam menyediakan layanan publik berbasis elektronik, khususnya dalam hal penyampaian informasi daerah, pelayanan administrasi, dan akses terhadap data publik. Pada dimensi usability, website dinilai cukup mudah digunakan dan tampilannya atraktif, namun aksesibilitas masih menjadi kendala terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil. Hambatan ini bersumber dari keterbatasan infrastruktur jaringan, sehingga berdampak pada efektivitas pemanfaatan website sebagai sarana pelayanan yang merata. Pada dimensi information quality, informasi yang tersedia tergolong akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Namun demikian, pembaruan informasi belum dilakukan secara rutin, yang dapat menimbulkan keraguan terhadap validitas dan aktualitas konten. Ketidakkonsistenan dalam penyajian informasi ini berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan publik terhadap website pemerintah.

Keterbatasan Penelitian. Selain keterbatasan waktu yang menghambat penelitian ini dalam melakukan identifikasi masalah secara lebih mendalam, penulis juga menyadari bahwa jumlah referensi dan sumber yang digunakan masih belum memadai untuk mendukung analisis secara komprehensif. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kelengkapan dan kedalaman penelitian, serta membatasi interpretasi dan kesimpulan yang dihasilkan. Oleh karena itu, untuk penelitian mendatang, disarankan agar cakupan literatur diperluas dan lebih banyak waktu dialokasikan untuk analisis yang lebih mendalam guna meningkatkan kehandalan dan validitas temuan.

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 Kualitas Website Teluk Bintuni Sebagai Sarana Pelayanan Publik untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, U. A., Muharam, R. S., & Nurlia, E. (2024). Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan: Mewujudkan Society 5.0 yang inklusif. Seminar Nasional Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka. <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/jass/article/download/1891/2194/8078>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis (7th ed.). Pearson Prentice Hall. [https://www.researchgate.net/publication/377510553 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam](https://www.researchgate.net/publication/377510553_Analisis_Faktor-Faktor_yang_Mempengaruhi_Kepuasan_Pengguna_Aplikasi_Pemerintah_Kota_Pagar_Alam)
- Ilham, M., & Cholil, W. (2022). 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). <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1626>
- Indrayani, E., & Gatningsih, G. (2013). Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan: Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi Pemerintahan/Pemda (pp. 1-241). IPDN PRESS.
- Inga-avila, M., et al (2025) Digital talent and job satisfaction in the administrative staff of a public university with WarpPLS 8.0 <https://www.scopus.com/pages/publications/85212485227>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. International Journal of Diversity in Education, 25(2), 1–21. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Khairunnisa, & Wasiyanti, S. (2018). Pengukuran kualitas website pemerintah Kota Depok terhadap kepuasan pengguna dengan metode Webqual 4.0. Swabumi, 6(1). Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/view/3314>
- Muzacki, I. F., Perdanakusuma, A. R., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Studi kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan (Undergraduate thesis). Universitas Brawijaya. Retrieved from <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/167110/>
- 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
- Nasution, L., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi situs web pemerintah menggunakan metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA): Studi kasus: situs Kecamatan Lowokwaru–Malang. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(11), 4377–4384. Retrieved from <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/2911>
- Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sulaksono., et al. (2025) Internet banking in Indonesia: website usability, service quality, customer satisfaction, trust, and loyalty. faculty of Administrative Science, University of Brawijaya,

Indonesia. <https://www.scopus.com/pages/publications/85218865328>

Warjiyono, & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran kualitas website Pemerintah Desa Jagalempeni menggunakan metode Webqual 4.0. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK). Retrieved from <https://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/666>

