

Evaluasi Kualitas Website Kedinasan di Lingkup Perangkat Daerah Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Standar Website Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin

Mohammad Ilham^{1*)}, Widya Cholil²⁾

¹⁾²⁾ Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma

^{*)}Correspondence Author: milham200398@gmail.com, Palembang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1626>

ABSTRAK

Website kedinasan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin menjadi salah satu faktor penting sebagai media promosi, penyampaian informasi dan sarana pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, tim pengelola *website* dari masing-masing perangkat daerah dianjurkan untuk mengisi konten secara berkala yang dapat diakses oleh publik, demi terwujudnya *website* kedinasan yang berkualitas. Dalam penggunaannya, *website* kedinasan perangkat daerah belum pernah dilakukan evaluasi kualitas *website*. Maka dari itu diperlukan pengukuran kualitas *website* menggunakan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari 3 variabel yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* serta dilakukan evaluasi *website* berdasarkan standar *website* Pemkab Muba. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai PNS dan TKK pada perangkat daerah yang sudah pernah mengunjungi *website* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pendistribusian kuesioner dilakukan terhadap 99 sampel responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang terdiri dari empat skala. Mulai dari nilai skor 1 (sangat tidak setuju) sampai nilai skor 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability quality* dan *information quality* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *interaction quality* perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan. *Website* kedinasan di lingkup perangkat daerah masih belum sesuai dengan standar *website* Pemerintah kabupaten Musi Banyuasin. Secara keseluruhan aspek *usability quality* pada setiap *website* yang diuji perlu dipertahankan, akan tetapi untuk aspek *information quality* dan *interaction quality* perlu ditingkatkan dengan menambahkan fitur dan update informasi.

Kata Kunci: Evaluasi Kualitas *Website*, *Webqual 4.0*, Standar Pemerintah

Abstract

The official website of the Musi Banyuasin Regency Government is an important factor as a promotional medium, delivery of information and a means of public service to the community. Therefore, the website management team from each regional apparatus is recommended to regularly fill in content that can be accessed by the public, in order to create a quality official website. In its use, regional official websites have never been evaluated for website quality. Therefore, it is necessary to measure website quality using the webqual 4.0 method which consists of 3 variables, namely usability quality, information quality and interaction quality and to evaluate the website based on the Muba Regency Government website standards. The population of this research is civil servants and TKK employees in regional officials who have visited the website using purposive sampling techniques. Distribution of questionnaires was carried out to 99 sample respondents. The measurement scale used in this research is a Likert scale which consists of four scales. Starting from a score of 1 (strongly disagree) to a score of 4 (strongly agree). The scale was deliberately made even to avoid the tendency of respondents to be neutral. The research results show that usability quality and information quality have an influence on user satisfaction and interaction quality needs continuous improvement. Official websites within the scope of regional apparatus are still not in accordance with the website standards of the Musi Banyuasin district government. Overall, the usability quality aspect of each website tested needs to be maintained, but the information quality and interaction quality aspects need to be improved by adding features and updating information.

Keywords: Website Quality Evaluation, Webqual 4.0, Government Standards

PENDAHULUAN

Teknologi kini telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Kemajuan teknologi yang semakin berkembang memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kemajuan teknologi, penerapan *e-government* pada pemerintah terbukti mempermudah dalam penyebaran informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu upaya penerapan *e-government* adalah adanya situs-situs resmi (*website*) lembaga pemerintah dengan sistem daring (*online*). *Website* merupakan sarana komunikasi pemasaran (Fauzi, n.d.) yang memberikan kontribusi nyata dalam mendukung kinerja pemasaran oleh karena itu untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin sebagai leading sektor, corong informasi pemerintah, mewajibkan perangkat daerah memiliki portal berupa *website* sebagai wadah interaktif, jurnal informasi dan pembangunan daerah. Dinas juga mewajibkan perangkat daerah mensosialisasikan kebijakan program pemerintah dan informasi kepada seluruh masyarakat baik di Musi Banyuasin (Muba) dan di luar Muba. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 22 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Portal dan *Website* Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dan Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor: B330/705/DINKOMINFO/APTIKA/2021 Perihal Integrasi Pengelolaan Domain Website.

Website-website kedinasan di pemerintah kabupaten Musi Banyuasin belum dilakukan evaluasi kualitas sehingga belum diketahui kualitas performanya dari sisi *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*. Saat ini juga masih ada perangkat daerah yang belum memiliki *website* resmi dan ada juga sebagian perangkat daerah yang sudah memiliki *website* kedinasan tapi dibuat seadanya dan tidak sesuai dengan pedoman standar *website* sesuai Keputusan Bupati Musi Banyuasin nomor: 782/KPTS-DINKOMINFO/2021 tentang Standar Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Berdasarkan permasalahan yang ada, dibutuhkan metode pengukuran kualitas *website* kedinasan dilingkup perangkat daerah dengan menggunakan metode *webqual 4.0* dan standar *website* pemerintah kabupaten Musi Banyuasin. Berbagai segi yang menjadi kriteria bagaimana suatu web dikatakan berkualitas diantaranya: segi fungsionalitas, desain, keotentikan, konten, profesionalitas, efektivitas, dan efisiensi (F. and D. P.

Kristiadi, 2021) sehingga sangatlah penting dalam pemeriksaan *website* guna mengumpulkan data tentang kepuasan dan kepercayaan pengguna, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *website*(Ismail & Al-Bahri, 2019). Penerapan Evaluasi *website* ini membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muba untuk menilai kualitas *website* kedinasan perangkat daerah dan tingkat kesesuaian *website* perangkat daerah berdasarkan standar pemerintah kabupaten Musi Banyuasin.

Metode *webqual* merupakan salah satu metode yang menggunakan teknik yang disebut teknik pengukuran yang berguna untuk mengukur sebuah eminensi atau kelebihan sebuah *website* dengan mendasarkan persepsi user terakhir. *Webqual* merupakan salah satu dari pengembangan *SERVQUAL* yang sudah banyak digunakan untuk pengukuran eminensi atau kelebihan sebuah jasa. Metode *Webqual* saat ini sudah ada dan sudah digunakan yaitu semenjak tahun 1998 dimulai dari *webqual 1.0* dan mencapai sekarang yaitu *webqual 4.0*. Pada Metode *webqual 4.0* terdapat 3 dimensi variabel yaitu(Susilo et al., 2022) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil beberapa jurnal atau penelitian terdahulu dan pedoman sebagai acuan untuk mengetahui kondisi kualitas *website* dan meminimalisir *website* yang tidak terstandar. Penelitian yang dilakukan oleh Didik, Widya dan Syahril(Aripin, 2022) menjelaskan tentang evaluasi kualitas *website* kabupaten Ogan Komering Ulu menggunakan metode *webqual 4.0* dan panduan penyelenggaraan *website* dari pemerintah dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* Disdukcapil OKU mendapatkan respon baik dari responden dari sisi variabel metode *webqual 4.0* dan kesesuaian dengan standar pemerintah.

Penelitian oleh Furkonudin, Emi dan Darmanto(Furkonudin et al., 2016) menjelaskan penelitian mengenai keputusan pembelian online dari *website* blibli.com menggunakan metode *webqual 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap variabel keputusan pembelian online secara simultan.

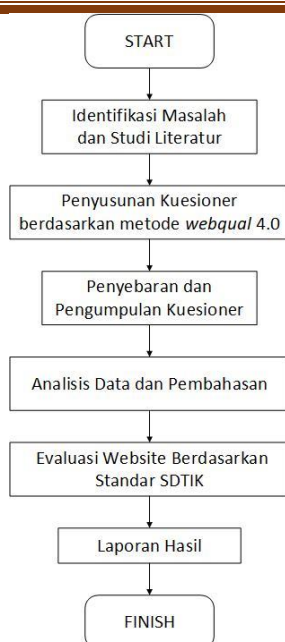
Penelitian oleh Anisa, Wing dan Asro(Yulandari et al., 2019) menjelaskan tentang implementasi metode *webqual 4.0* terhadap layanan *website* alumni Universitas Amikom

Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan pada metode *webqual 4.0* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan *website* alumni.

Berdasarkan pada tiga penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa semuanya menggunakan metode *webqual 4.0* dalam pengukuran kualitas *website* dan terdapat kombinasi dalam penyempurnaan penelitian dengan menambahkan standar pemerintah sebagai pedoman/dasar. Kebaruan penelitian terdapat objek kajian dan parameter yang digunakan yaitu *usability quality* 8 indikator, *information quality* 7 indikator, dan *interaction quality* 7 indikator dan form ceklis berupa 20 kategori minimal konten yang harus tersedia di *website* perangkat daerah.

METODE

Langkah pertama dari penelitian ini adalah identifikasi masalah dan studi literature yang menjelaskan kondisi kualitas *website* dan kesesuaian *website* dengan pedoman (standar) *website* Pemerintah Kabupaten Muba. Studi literature menjelaskan mengenai pengumpulan data dan informasi terkait *website*, buku cetak, jurnal dan sumber bacaan lainnya yang dijadikan sebagai bahan acuan atau pedoman. Langkah selanjutnya penyusunan kuesioner berdasarkan metode *webqual 4.0*. Dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner ke pegawai PNS dan TKK yang bekerja di perangkat daerah sebanyak 99 responden. Berikutnya pengumpulan kuesioner dan melakukan analisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan mengelola data kuesioner tersebut. Selanjutnya penulis melakukan evaluasi *website* berdasarkan standar *website* Pemerintah Kab. Muba. Langkah terakhir didapatkan output berupa laporan hasil mengenai rakapitulasi distribusi tanggapan responden dan rakapitulasi temuan *website*. Tahapan penelitian dapat dilihat dalam gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis secara langsung yang kemudian dijawab oleh responden/informan(Sugiyono, 2014). Respondennya adalah pegawai instansi perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria pegawai PNS dan TKK pada instansi perangkat daerah pemkab Muba yang mengunjungi/membuka website kedinasan tersebut. Terdapat 99 sampel responden dalam penelitian ini dengan masing-masing 33 sample untuk setiap *website*. Metode *purposive sampling* adalah teknik sampling dengan memilih sampel purposif atau sampel bertujuan secara subyektif(Andansari et al., 2016).

$$n = \frac{Z^2}{4 + (M_{oe})^2}$$

Keterangan :

N : Ukuran Sampel

Z : Tingkat keyakinan dalam menentukan sampel 95% = 1,96

M_{oe} : Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi di sini ditetapkan sebesar 10% = 0,1

Dengan rumus tersebut maka dapat ditemukan sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 \sim 100$$

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang terdiri dari empat skala. Mulai dari nilai skor 1 (sangat tidak setuju) sampai nilai skor 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral. Pengguna akan diminta mengisi form kuesioner untuk mengukur kualitas *website*.

Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari tiga variabel yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Andiati & Oktaviana, 2022):

1. Kegunaan (*Usability quality*)

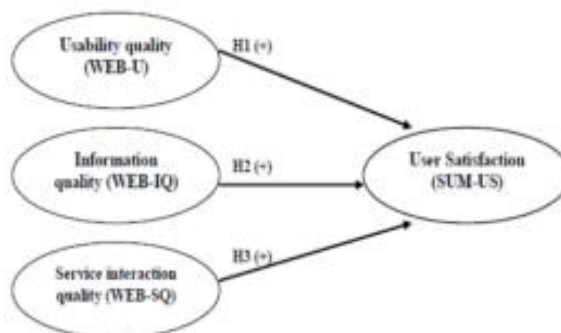
Kualitas Kegunaan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna website dalam memberikan kemudahan untuk dapat dipelajari, dipahami, ditelusuri, memiliki kemenarikan website, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman yang baru serta menyenangkan

2. Kualitas Informasi (*Information quality*)

Kualitas informasi dapat memberikan informasi yang akurat kepada pengguna dapat dipercaya, *up to date* serta informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan relevan dari informasi yang sudah disediakan

3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Kualitas interaksi mampu memberikan kenyamanan saat bertransaksi, memiliki reputasi yang baik, mempermudah komunikasi, menciptakan rasa emosional yang lebih personal, memiliki rasa kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, dapat menciptakan komunitas yang spesifik, dan memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa informasi yang disampaikan akan ditepati



Gambar 2. Metode *Webqual 4.0*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dimulai dari pengukuran kualitas *website* menggunakan metode *webqual 4.0* dan berdasarkan standar pemerintah kab. Muba.

A. Evaluasi Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0*

Berikut adalah hasil rekapitulasi distribusi tanggapan responden yang didapatkan dari hasil kuesioner, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Pada *Website* Perangkat Daerah Kab. Muba

No	<i>Website</i> Kedinasan Dilingkup Perangkat Daerah	Variabel Metode <i>Webqual 4.0</i>	STS	TS	S	SS
1	<i>Website</i> BAPPEDA Kab. Muba	Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	0%	0%	68%	32%
2	<i>Website</i> DINKES Kab. Muba		0%	0%	53%	47%
3	<i>Website</i> BKPSDM Kab. Muba		0%	0%	64%	36%
1	<i>Website</i> BAPPEDA Kab. Muba	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	6%	8%	60%	26%
2	<i>Website</i> DINKES Kab. Muba		0%	0%	62%	38%
3	<i>Website</i> BKPSDM Kab. Muba		0%	11%	52%	37%
1	<i>Website</i> BAPPEDA Kab. Muba	Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	22%	35%	24%	19%
2	<i>Website</i> DINKES Kab. Muba		0%	0%	56%	44%
3	<i>Website</i> BKPSDM Kab. Muba		7%	32%	39%	23%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, persentase dari variabel *usability quality* pada ke-3 *website* kedinasan tersebut dinyatakan baik dari sisi kegunaan karena semua responden memilih setuju dan sangat setuju.
2. Pada variabel *information quality* rata-rata persentase >50% memilih setuju untuk ke-3 *website* kedinasan tersebut dan dinyatakan baik akan tetapi perlu adanya peningkatan kualitas *website* pada *website* BAPPEDA dan BPKPSDM karena masih ada responden memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. Untuk variabel *interaction quality* hanya *website* DINKES yang memiliki rata-rata persentase >50% yang memilih setuju dan dinyatakan baik dan untuk *website* BAPPEDA dan *website* BPKSDM perlu dilakukan peningkatan *website* pada sisi *interaction quality* karena rata-rata responden memilih tidak setuju.
4. *Website* kedinasan yang memiliki persentase rata-rata terbaik dari semua variabel metode *webqual* yang terdiri dari *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* adalah *Website* DINKES Kab. MUBA disusul oleh *website* BPKSDM Kab. MUBA dan *website* BAPPEDA Kab. MUBA
5. Berikut adalah saran untuk peningkatan kualitas *website* kedepannya berdasarkan distribusi tanggapan responden pada variabel *information quality*
 - a. *Website* BAPPEDA
 - Perlu melakukan update informasi secara berkala (*up to date*)
 - Memberikan rasa aman saat transaksi
 - Memberikan ruang kepada komunitas
 - Menyediakan fitur “kontak kami” agar masyarakat bisa berkomunikasi dengan pengelola *website*
 - Melakukan pengembangan *website* sesuai *feedback* dari masyarakat
 - b. *Website* BKPSDM
 - Perlu melakukan update informasi secara berkala (*up to date*)
 - Memberikan rasa aman saat transaksi
 - Memberikan ruang kepada komunitas

B. Evaluasi Kualitas Website Berdasarkan Standar Website Pemerintah Kabupaten Muba

Sesuai Keputusan Bupati Musi Banyuasin nomor : 782/KPTS-DINKOMINFO/2021 tentang Standar Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa seluruh *website* kedinasan dikabupaten Muba wajib memenuhi minimal konten yang harus tersedia. Berikut adalah rekapitulasi temuan pada *website* kedinasan pemerintah kabupaten Muba. Dilakukan pengecekan *website* di laman situs masing-masing perangkat daerah dan menyesuaikan dengan pedoman (standar) *website* pemerintah kab. Muba, sehingga ditemukan rekapitulasi temuan perangkat daerah terkait, dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Pada *Website* Perangkat Daerah Kab. Muba

No	Kategori dari Pedoman (Standar) Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi	Sesuai			Tidak Sesuai		
		BAPPEDA	DINKES	BKPSDM	BAPPEDA	DINKES	BKPSDM
1	Profil	Profil pimpinan di PD		1		1	1
		Sejarah berdirinya PD				1	1
		Struktur organisasi, dilengkapi dengan foto dan nama setiap ASN dan non ASN				1	1
		Visi dan misi PD	1	1			1
		Tugas dan fungsi	1				1
		Data statistik internal PD (kegiatan, kepegawaian, dll)				1	1
		Alamat surat menyurat PD (lengkap dengan maps) dan nomor kontak PD				1	1
		Alamat sosial media: twitter, instagram, youtube				1	1
2	Program Kerja OPD	Unduh dokumen informasi program kerja, kegiatan, keuangan dan kinerja		1		1	1
		Unduh dokumen ringkasan program/kegiatan (misal nama kegiatan, target, capaian, DIPA, dokumen anggaran lainnya, dll)		1		1	1
		Unduh ringkasan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, (LAKIP)				1	1
		Unduh laporan tahunan dan rencana strategis PD		1		1	1
		Unduh dokumen peraturan yang dikeluarkan oleh masing-masing PD		1		1	1
3	Agenda Pimpinan	Agenda harian dan waktu				1	1
		Foto Kegiatan dan/atau video kegiatan				1	1
4	Berita	Penulis dari internal PD, dengan mencantumkan penulisnya dan tanggal publish nya		1		1	1

		Informasi berita dari media online, dengan mencantumkan sumber informasi dan tautan dari media online tersebut		1		1		1
5	Headline Berita	Gambar harus relevan dengan isi berita	1	1	1			
		Tautan harus tersedia untuk melihat detil dari berita tersebut	1	1	1			
		Sumber gambar tidak plagiat dan dicantumkan sumbernya apabila mengaambil dari media yang lain	1	1	1			
6	Infografis	Bagian ini membahas tentang infografis dengan isu terkini yang diambil dari tupoksi masing-masing PD. Infografis mengangkat isu-isu yang terjadi di lingkungan masing-masing PD dengan memberikan solusinya, Setiap infografis yang dipublish, disertakan juga logo dari masing-masing PD		1		1		1
		Infografis dapat diunduh oleh masyarakat umum		1		1		1
7	Event	Kategori ini membahas tentang event kegiatan yang terdapat di masing-masing PD				1	1	1
8	Galeri Foto	Kategori ini membahas tentang aktifitas kegiatan dalam bentuk foto dari masing-masing PD		1		1		1
9	Peraturan atau dasar hukum	Kategori ini membahas tentang peraturan yang berhubungan dengan tupoksi dari masing-masing PD		1		1		1
10	Pengumuman	Lelang barang dan jasa				1	1	1
		Penerimaan pegawai				1	1	1
Total :			5	15	4	22	12	23
Persentase (%) :			18,5%	55,56%	14,8%	81,5%	44,4%	85,2%

Setelah didapatkan temuan pada laman situs masing-masing *website* perangkat daerah, maka dibuat hasil rekapitulasi temuan dan rekomendasi tindaklanjut untuk perangkat daerah terkait

a. Rekomendasi *Website* BAPPEDA Kab. Muba

1. Tambahkan fitur profil pimpinan, sejarah berdirinya Perangkat daerah, data statistik internal, alamat surat menyurat (lengkap dengan maps) dan no kontak dan alamat sosial media serta tambahkan foto pada setiap pegawai di struktur organisasi pada kategori profil.
2. Tambahkan fitur program kerja dan lakukan update dokumen sesuai jangka waktu yang berlaku
3. Update selalu agenda harian dan waktu serta foto dan video kegiatan pada menu agenda pimpinan
4. Update selalu berita mengenai seputar perangkat daerah terkait

5. Tambahkan fitur infografis mengenai isu terkini yang terjadi pada perangkat daerah terkait dan sertakan fitur unduh untuk masyarakat umum
 6. Tambahkan fitur event mengenai event kegiatan perangkat daerah terkait
 7. Update selalu mengenai aktifitas kegiatan dalam bentuk foto pada fitur galeri foto
 8. Update selalu peraturan atau dasar hukum yang berhubungan dengan perangkat daerah terkait
 9. Tambahkan fitur pengumuman serta Update selalu informasi mengenai lelang barang dan jasa serta penerimaan pegawai
- b. Rekomendasi *Website* DINKES Kab. Muba
1. Tambahkan fitur sejarah berdirinya perangkat daerah, tupoksi, data statistik internal, alamat sosial media, maps dan foto pegawai di struktur organisasi pada kategori profil
 2. Update selalu dokumen LAKIP sesuai jangka waktu yang berlaku
 3. Tambahkan agenda pimpinan dan sertakan foto dan video kegiatan
 4. Tambahkan fitur event mengenai event kegiatan perangkat daerah terkait
- c. Rekomendasi *Website* BKPSDM Kab. Muba
1. Tambahkan fitur profil pimpinan, sejarah berdirinya Perangkat daerah, struktur organisasi beserta foto dan nama pegawai, data statistik internal, alamat surat menyurat (lengkap dengan maps) dan no kontak dan alamat sosial media.
 2. Tambahkan fitur program kerja dan lakukan update dokumen sesuai jangka waktu yang berlaku
 3. Tambahkan agenda pimpinan dan sertakan foto dan video kegiatan
 4. Update selalu berita mengenai seputar perangkat daerah terkait
 5. Tambahkan fitur infografis mengenai isu terkini yang terjadi pada perangkat daerah terkait dan sertakan fitur unduh untuk masyarakat umum
 6. Tambahkan fitur event mengenai event kegiatan perangkat daerah terkait
 7. Update selalu mengenai aktifitas kegiatan dalam bentuk foto pada fitur galeri foto
 8. Update selalu peraturan atau dasar hukum yang berhubungan dengan perangkat daerah terkait
 9. Tambahkan fitur pengumuman serta Update selalu informasi mengenai lelang barang dan jasa serta penerimaan pegawai

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan aspek *usability quality* pada setiap *website* yang diuji perlu dipertahankan, akan tetapi untuk aspek *information quality* dan *interaction quality* perlu ditingkatkan dengan menambahkan fitur dan update informasi. Proses pengolahan data yang dilakukan pada *website* yang diuji, menyatakan bahwa rata-rata persentase kualitas *website* tertinggi di variabel *usability quality* sebesar 68% yakni pada *website* BAPPEDA Kab. Muba. Persentase kualitas *website* tertinggi pada variabel *information quality* dan *interaction quality* sebesar 62% dan 56% adalah *website* DINKES Kab. Muba. Faktor yang mempengaruhi pengguna *website* pada variabel *usability quality* adalah memberikan hal positif. Pada variabel *information quality* adalah informasi dapat dipercaya dan pada variabel *interaction quality* adalah memiliki reputasi yang baik. Tingkat kesesuaian *website* yang diuji dengan pedoman (standar) *website* pemerintah kab. Muba secara keseluruhan tidak sesuai, karena persentase akhir yang didapatkan tidak mencapai 100% (bersifat wajib). Adapun banyaknya item rekomendasi yang harus tersedia di *website* adalah 15 item rekomendasi untuk *website* BAPPEDA dan *website* BKPSDM serta 4 item rekomendasi untuk *website* DINKES Kab. Muba.

REFERENSI

- Andansari, N. A., Raharjo, K. and Andini, R. (2016). “Pengaruh Return On Equity (ROE), Price Earning Ratio (PER), Total Asset Turn OVER (TATO) dan Price To Book Value (PBV) Terhadap Return Saham (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di BEI Periode 2008-2014),” *J. Account.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–11.
- Andiati A. and Oktaviana, S., (2022). “Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle. id Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 111–123.
- Aripin, D. (2022). “Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JIMP (Jurnal Inform. Merdeka Pasuruan)*, vol. 7, no. 1, pp. 41–45.

- Athallah, MA, & Kraugusteeliana, K (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. CogITo Smart Journal, cogito.unklab.ac.id, <https://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/374>
- Diana, D, & Veronika, NDM (2018). Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. Pseudocode, ejournal.unib.ac.id, <https://ejournal.unib.ac.id/pseudocode/article/view/4302>
- F. and Kristiadi, D. P., (2021). Metode Kuantitatif Pengambilan Keputusan Mengukur Kepuasan Pengguna Web Pada Perguruan Tinggi. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Furkonudin, E. Suryadi, and Darmanto, (2016). “Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Blibli.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online,” Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed. 2016, vol. 4, no. 1, pp. 7–12.
- Ismail, I., and Al-Bahri, F. P., (2019). “WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner,” J. JTIK (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi), vol. 3, no. 2, p. 52.
- Pamungkas, R, & Saifullah, S (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian ..., ojs.unpkediri.ac.id, <http://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/intensif/article/view/12137>
- Purwandani, I, & Syamsiah, NO (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. JUSTIN (Jurnal Sistem dan ..., jurnal.untan.ac.id, <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/47129>
- Rohman, F, & Kurniawan, D (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. JITK (Jurnal Ilmu ..., ejournal.nusamandiri.ac.id, <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/334>
- Saputra, DA, Sucipto, S, & ... (2022). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri. RESEARCH: Journal of ..., e-

journal.unipma.ac.id, <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/RESEARCH/article/view/9350>

Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&I. Bandung: Alfabeta.

Susilo, A. T., Nurcahyani, A., Dewangga, F. I. P., Kusuma, F. W. and Rahman, Y. Z. F. (2022). “Analisis Kualitas Laman Kompas.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf., vol. 2, no. 1, pp. 137–145.

Warjiyono, W, & Hellyana, CM (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput, repository.bsi.ac.id, <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/135967/download/666-2339-1-PB.pdf>

Wulandari, ER, Rizal, E, & Lusiana, E (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. Jurnal Kajian Informasi & ..., journal.unpad.ac.id, <http://journal.unpad.ac.id/jkip/article/view/29146>

Yulandari, A., Winarno, W. W., and Nasiri, A., (2019). “Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0,” Creat. Inf. Technol. J., vol. 5, no. 2, p. 105.