

Analisis Kualitas Website Mikrosite Menggunakan Metode WebQual 4.0

¹Najwa Aziza, ²Agus Yulianto
^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta, Indonesia

¹azizanajwa365@email.com, ²agus.aag@bsi.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 26/06/2025

Diterima : 01/09/2025

Dipublikasi : 01/10/2025

ABSTRAK

Berdasarkan hasil analisis, disarankan kepada pengelola Mikrosite Batik untuk meningkatkan aspek interaktivitas layanan serta memperbarui informasi secara berkala guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *Website* Mikrosite Batik yang dikelola oleh Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini terdiri dari empat dimensi utama, yaitu *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan), dan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner yang disebarkan kepada 62 responden, di mana jumlah sampel ditentukan sebanyak 38 responden berdasarkan rumus *Slovin*. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pada kuesioner valid dan reliabel, dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 untuk keempat dimensi. Dimensi *usability* mendapatkan tanggapan positif, di mana sebagian besar pengguna merasa situs mudah digunakan dan navigasi cukup intuitif. Pada dimensi informasi, pengguna menilai bahwa informasi yang ditampilkan cukup akurat dan relevan, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan pembaruan konten. Sementara pada dimensi interaksi layanan, situs dianggap aman dan profesional, namun beberapa fitur komunikasi masih perlu ditingkatkan. Dimensi kepuasan pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan layanan yang diberikan oleh situs.

Kata Kunci: Interaksi Layanan, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, *Usability*, WebQual 4.0

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap pola pelayanan publik, termasuk melalui penggunaan *website* instansi pemerintah. *Website* bukan hanya sekadar media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana interaktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien (Cecep Abdul Cholik, 2021). Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat melalui Suku Dinas Kominfo mengembangan Mikrosite Batik sebagai upaya promosi dan pelestarian budaya lokal yang berbasis teknologi informasi (Komunikasi et al., 2024).

Namun, belum terdapat evaluasi menyeluruh terhadap kualitas Mikrosite Batik dari sudut pandang pengguna. Oleh karena itu, evaluasi berbasis metode WebQual 4.0 diperlukan untuk mengetahui apakah *website* ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas informasi, layanan interaktif, dan kepuasan pengguna (Liani et al., 2020).

Penelitian sebelumnya seperti (Mardapi, 2024) menunjukkan bahwa instrumen WebQual 4.0 valid untuk mengevaluasi kualitas *website* pendidikan. (Maulana & Tukino, 2023) mengungkapkan kelemahan pada dimensi interaksi layanan dalam situs E-ATB. Sementara itu, (Putra & Muryani,

2023) menyimpulkan bahwa usability dan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam evaluasi website Dinas Sosial. Berangkat dari celah penelitian tersebut, penelitian ini fokus pada evaluasi kualitas Mikrosite Batik menggunakan pendekatan WebQual 4.0.

II. STUDI LITERATUR

1. Website

Website merupakan kumpulan halaman yang tergabung dalam satu domain dan dapat diakses oleh pengguna internet melalui mesin pencari. Isi dari halaman-halaman ini dapat berupa teks, gambar, ilustrasi, maupun video. Untuk mengaksesnya, pengguna cukup memasukkan alamat *URL* melalui peramban. Umumnya, halaman utama atau *homepage* situs ini terhubung dengan berbagai laman lainnya secara terstruktur (Fitriani et al., 2022).

2. Kualitas Website

Penilaian kualitas *website* sangat penting, terutama dalam konteks layanan digital seperti *e-commerce* atau instansi pemerintahan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas tersebut adalah WebQual 4.0. Model ini mengevaluasi kualitas *website* melalui empat dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* (Liani et al., 2020).

3. WebQual 4.0

WebQual 4.0 merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini menilai empat aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yang secara keseluruhan membentuk pengalaman pengguna terhadap suatu *situs web* (Liani et al., 2020).

a. Usability

Menurut Barnes dan Vidgen (2002), *usability* mengacu pada seberapa efektif, efisien, dan memuaskan suatu *website* digunakan oleh pengguna. Komponen *usability* meliputi kemudahan navigasi, tampilan yang menarik, kecepatan akses, dan kesesuaian desain dengan ekspektasi pengguna (Arif Setyawan et al., 2023).

b. Information Quality

Kualitas informasi merujuk pada seberapa relevan, lengkap, akurat, dan mutakhir informasi yang disediakan di dalam situs. Informasi yang berkualitas membantu pengguna memahami konten dan layanan yang tersedia serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap situs (Arif Setyawan et al., 2023).

c. Service Interaction Quality

Interaksi layanan menggambarkan bagaimana pengguna merasakan komunikasi dan layanan dari situs web. Elemen-elemen penting dalam aspek ini mencakup keamanan data pribadi, kejelasan komunikasi, adanya fitur komunitas, serta responsivitas situs terhadap kebutuhan pengguna (Arif Setyawan et al., 2023).

d. User Satisfaction

Kepuasan pengguna adalah refleksi dari kesesuaian antara harapan pengguna dan pengalaman nyata mereka saat menggunakan *website*. Jika ekspektasi terpenuhi atau terlampaui, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika ekspektasi tidak tercapai, kepuasan akan rendah (Arif Setyawan et al., 2023).

4. Skala Likert

Skala *Likert* merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesepakatan responden terhadap suatu pernyataan. Skala ini terdiri dari lima tingkat penilaian, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5) (Mardapi, 2024). Skala ini memudahkan peneliti untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif.

5. SPSS

SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) adalah perangkat lunak statistik yang digunakan untuk menganalisis data kuantitatif. Dalam konteks penelitian ini, SPSS digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner yang digunakan (Faradiba, 2020).

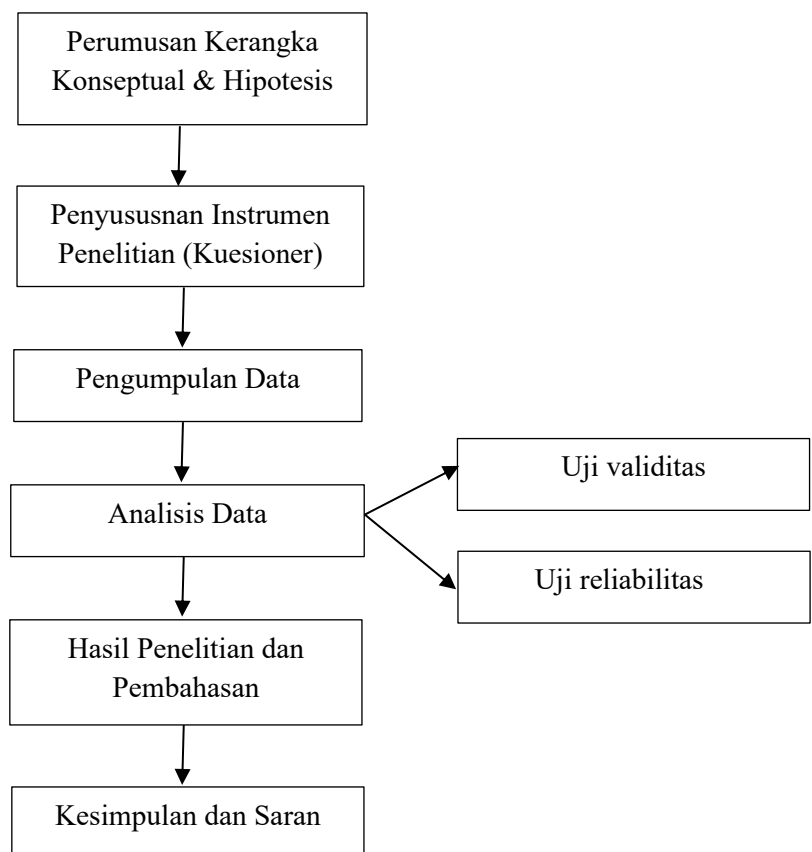
6. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson Product Moment*, dengan ketentuan bahwa item dinyatakan *valid* jika nilai r hitung $> r$ tabel dan tingkat signifikansi (p -value) $< 0,10$. Dalam penelitian ini, nilai r tabel adalah 0,284 dengan jumlah responden 38 orang (Sugiyono, 2005).

7. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat menghasilkan hasil yang konsisten. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka instrumen dinyatakan reliabel (Notoatmodjo, 2005).

III.METODE



Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari 62 pengguna Mikrosite Batik. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 38 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan empat dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. Kuesioner menggunakan skala *Likert* 1–5. Data primer diperoleh melalui kuesioner *online*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan studi pustaka.

Table 1. Skala *Likert*

No	Skala <i>Likert</i>
1.	Sangat Tidak Setuju = 1
2.	Tidak Setuju = 2
3.	Netral = 3
4.	Setuju = 4
5.	Sangat Setuju = 5

Uji validitas dilakukan dengan *Pearson Product Moment* (sig. < 0,05), sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (nilai > 0,60). Analisis data menggunakan SPSS untuk memperoleh hasil validitas, reliabilitas, serta skor rata-rata dari masing-masing dimensi.

Rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sample

N = jumlah populasi (62 orang)

e = tingkat kesalahan (10% atau 0,1)

$$n = \frac{62}{1 + 62(0,1)^2} = \frac{62}{1 + 62(0,01)} = \frac{62}{1,62} 38,27$$

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan valid dengan nilai r hitung > r tabel (0,284) dan sig. < 0,05.

2. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel dengan hasil *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

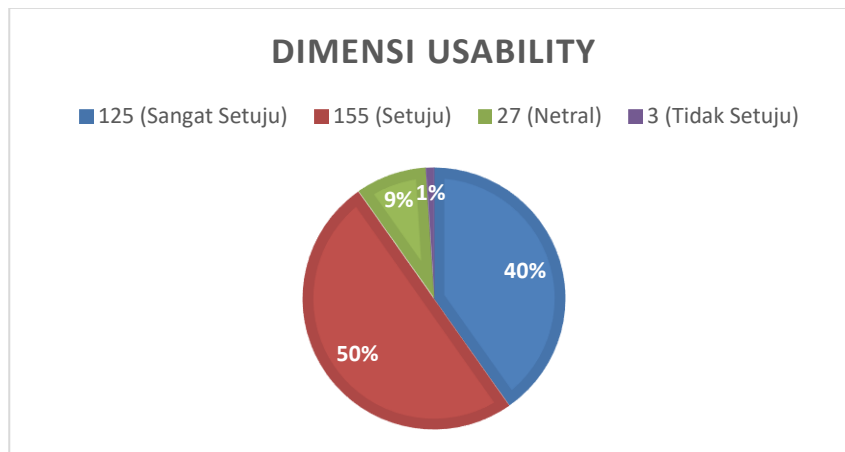
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Usability</i>	0,758
<i>Information Quality</i>	0,755
<i>Service Interaction Quality</i>	0,850
<i>User Satisfaction</i>	0,850

3. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Dimensi Usability

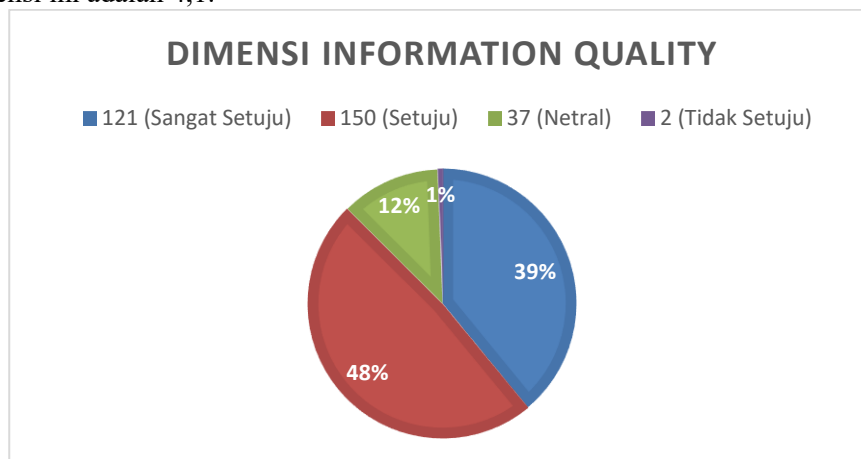
Responden menilai Mikrosite Batik mudah digunakan, navigasi jelas, tampilan menarik dan ramah pengguna. Situs ini dinilai memberikan pengalaman penggunaan yang baik dari sisi teknis. Rata-rata skor untuk dimensi ini adalah 4,2 dari 5.



Gambar 1. Dimensi Usability

2. Dimensi Information Quality

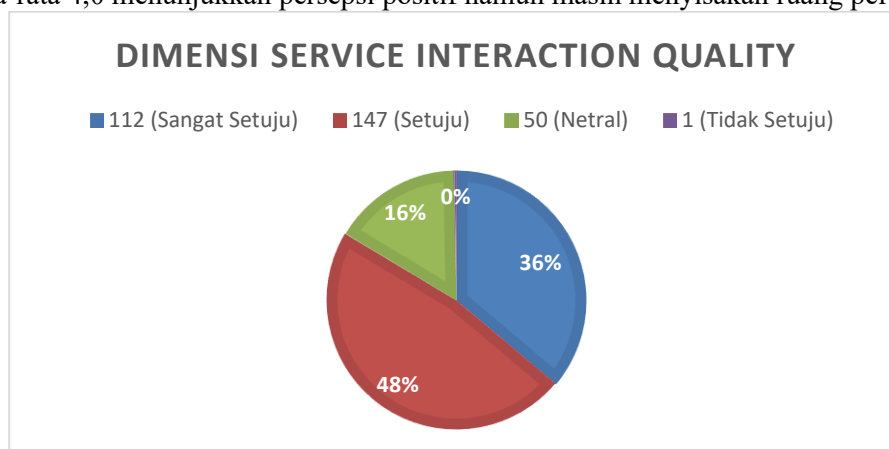
yang disediakan cukup akurat dan relevan, namun perlu peningkatan pada aspek keterbaruan konten agar pengguna merasa lebih percaya dan mendapatkan informasi terkini. Skor rata-rata pada dimensi ini adalah 4,1.



Gambar 2. Dimensi Information Quality Informasi

3. Dimensi Service Interaction Quality

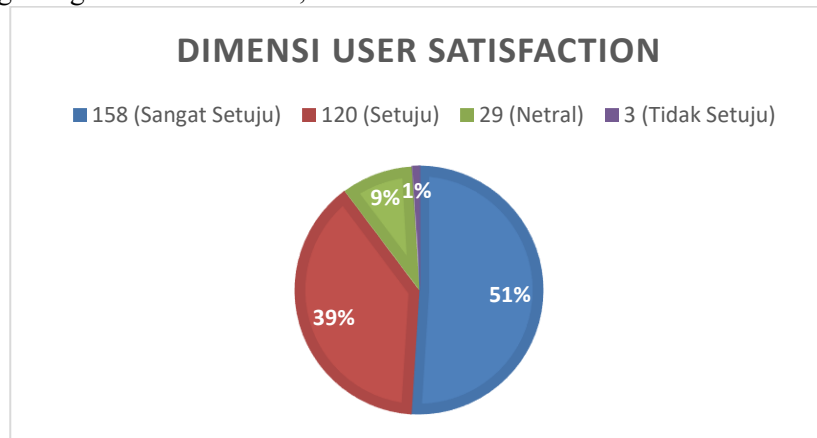
Website dinilai aman dan memiliki kesan profesional. Namun, fitur komunikasi seperti form feedback atau kontak langsung dinilai belum optimal dan masih memerlukan pengembangan. Skor rata-rata 4,0 menunjukkan persepsi positif namun masih menyisakan ruang perbaikan.



Gambar 3. Dimensi Service Interaction Quality

4. Dimensi User Satisfaction

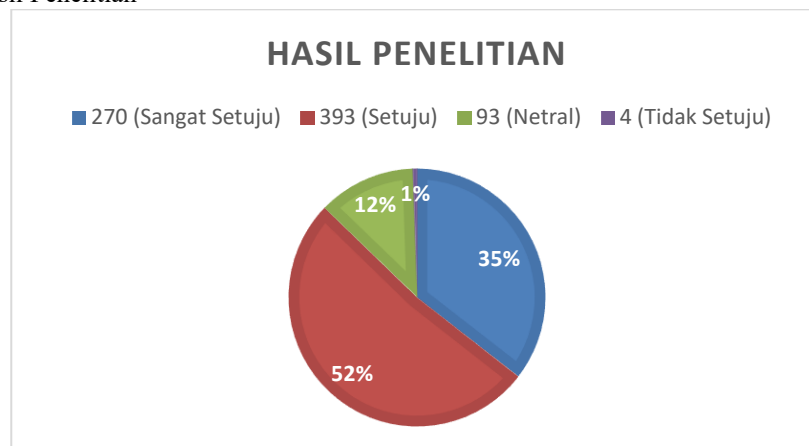
Sebagian besar pengguna merasa puas menggunakan Mikrosite Batik. Mereka bersedia kembali mengakses website ini serta merekomendasikannya kepada orang lain. Dimensi ini memperoleh skor tertinggi dengan nilai rata-rata 4,3.



Gambar 4. Dimensi User Satisfaction

Hasil ini mendukung temuan (Putra & Muryani, 2023) serta (Maulana & Tukino, 2023) bahwa kualitas informasi dan layanan interaktif berdampak pada tingkat kepuasan pengguna.

5. Implikasi Hasil Penelitian



Gambar 5. Hasil Penelitian

Mayoritas responden menjawab Setuju sebanyak 393 orang (51,71%) dan Sangat Setuju sebanyak 270 orang (35,53%), menunjukkan tanggapan positif terhadap pernyataan. Hanya sedikit yang menjawab Netral sebanyak 93 orang (12,24%), Tidak Setuju sebanyak 4 orang (0,53%), dan tidak ada yang Sangat Tidak Setuju (0%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi WebQual 4.0, Mikrosite Batik Kantor Walikota Jakarta Barat dinilai baik oleh pengguna. Website tersebut dianggap mudah digunakan, informatif, dan cukup interaktif, sehingga memungkinkan pengalaman pengguna yang memuaskan. Namun, masih ada beberapa fitur yang perlu ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan fitur interaksi dan pembaruan informasi secara berkala.

V. KESIMPULAN

Mikrosite Batik dinilai berkualitas berdasarkan persepsi pengguna terhadap dimensi WebQual 4.0. Seluruh aspek utama, yakni usability, information quality, service interaction quality, dan user satisfaction menunjukkan hasil yang baik. Meski demikian, pembaruan informasi dan peningkatan fitur komunikasi interaktif perlu menjadi perhatian pengelola. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan website pemerintah yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Bina Sarana Informatika, khususnya Program Studi Teknologi Informasi Kampus Cengkareng, serta dosen pembimbing Bapak Agus Yulianto, M.Kom atas bimbingannya. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden dan pihak yang terlibat dalam pengumpulan data.

VII. REFERENSI

- Arif Setyawan, A., Setiawan, A., Studi Manajemen Informasi Kesehatan, P., & Studi Sistem Informasi, P. (2023). *Jurnal Informatika dan Komputer (INFOKOM) ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0*. 11, 1–18. <http://journal.piksi.ac.id/index.php/INFOKOM>
- Cecep Abdul Cholikh. (2021). Teknologi Informasi, ICT, *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39–46.
- Faradiba. (2020). Penggunaan Aplikasi Spss Untuk Analisis Statistika Program. *SEJ (School Education Journal)*, 10(1), 65–73.
- Fitriani, Y., Utami, S., & Junadi, B. (2022). Perancangan Sistem Informasi Human Capital Management Berbasis Website. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 6(4), 792–803. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v6i4.919>
- Komunikasi, S. D., Kota, K., Selatan, B., Pulo, K. J., Palmerah, K., Barat, K. J., & Experience, U. (2024). *Analisis User Experience... (Zabrina dkk.)*. 14(1), 252–258.
- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, February, 34. <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Mardapi, M. (2024). *DESAIN INSTRUMEN EVALUASI YANG VALID DAN RELIABEL DALAM PENDIDIKAN ISLAM MENGGUNAKAN SKALA LIKERT*. 8(12), 855–861.
- Maulana, A., & Tukino, T. (2023). Analisis Kualitas Website E-ATB Dengan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi*, 2(2), 150–159. <https://doi.org/10.58520/jddat.v2i2.33>
- Putra, A. A., & Muryani, S. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi. *Jurnal Infortech*, 5(2), 88–96. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.16867>