

## **Perbandingan Kualitas Website Kementerian Komunikasi Dan Informatika Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus Website Kominfo Kab. Karo Dan Kota Lhokseumawe)**

Yuni Sari Br Sitepu<sup>1</sup>, Munirul Ula<sup>2</sup>, Rizky Putra Fhonna<sup>3</sup>  
Prodi Sistem Informasi Universitas Malikussaleh Lhokseumawe  
E-mail: yuni.180180059@mhs.unimal.ac.id

### **Abstrak**

WebQual salah satu metode pengukuran kualitas website yang populer, terutama dalam layanan publik. Penelitian ini melibatkan tiga kelompok responden yang berbeda: mahasiswa IT, masyarakat awam non-IT, dan profesional di bidang IT terhadap website (Kominfo) di Kabupaten Karo dan Kota Lhokseumawe. Masyarakat awam/non-IT di Kabupaten Karo memberikan penilaian yang cukup baik dengan nilai rata-rata Expectancy Confirmation (EC) sebesar 3,42, sementara masyarakat awam/non-IT di Kota Lhokseumawe memberikan penilaian yang sedikit lebih rendah dengan nilai rata-rata EC sebesar 2,74. Mahasiswa IT dari kedua wilayah memberikan penilaian yang cukup baik dengan nilai rata-rata EC masing-masing sebesar 3,71 (Kabupaten Karo) dan 3,70 (Kota Lhokseumawe). Namun, profesional web developer di kedua wilayah memberikan penilaian yang rendah dengan nilai rata-rata EC sebesar 1,85 (Kabupaten Karo) dan 2,12 (Kota Lhokseumawe). Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata nilai Expectancy Confirmation (EC) adalah 2,74, dengan ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja website yang masih dapat diterima dengan rata-rata nilai Disconfirmation (D) sebesar 0,24. Penilaian keseluruhan terhadap kualitas website (Overall Website Quality, OWQ) rendah dengan rata-rata nilai sebesar 1,52. Profesional web developer memberikan bobot penting yang tinggi pada beberapa pertanyaan dalam evaluasi (Importance Weight, IW) dengan rata-rata nilai sebesar 6,71.

**Kata Kunci:** *WebQual 4.0, Survei, Audiens, Kominfo.*

### **Abstract**

*WebQual 4.0 is a popular website quality measurement method, especially in public services. This research involved three different groups of respondents: IT students, non-IT lay people, and IT professionals regarding websites (Kominfo) in Karo Regency and Lhokseumawe City. The lay/non-IT community in Karo Regency gave a fairly good assessment with an average Expectancy Confirmation (EC) value of 3.42, while the lay/non-IT community in Lhokseumawe City gave a slightly lower assessment with an average score EC is 2.74. IT students from both regions gave quite good assessments with average EC scores of 3.71 (Karo Regency) and 3.70 (Lhokseumawe City) respectively. However, professional web developers in both regions gave a low assessment with an average EC value of 1.85 (Karo Regency) and 2.12 (Lhokseumawe City). Overall, the evaluation shows that the average Expectancy Confirmation (EC) value is 2.74, with a mismatch between expectations and website performance that is still acceptable with an average Disconfirmation (D) value of 0.24. The overall assessment of website quality (Overall Website Quality, OWQ) is low with an average value of 1.52. Professional web developers give high importance to several questions in the evaluation (Importance Weight, IW) with an average value of 6.71.*

**Keywords:** *WebQual 4.0, Survey, Audience, Communication and Information.*

## **1. PENDAHULUAN**

Website menjadi sebuah kebutuhan primer bagi beberapa kalangan, khususnya bagi instansi pemerintahan dan perusahaan. Yang dimana di zaman serba digital ini, akses internet menjadi kebutuhan pokok bagi banyak kalangan masyarakat karena hampir semua jenis

komunikasi sudah membutuhkan akses internet. Untuk mendapatkan informasi, akses internet merupakan akses termudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai berbagai hal yang ada di sekitar kita (Andry et al., 2019).

Website yang dibangun haruslah menjadi media informasi yang berkualitas, mulai dari kualitas konten, bagaimana penyajian konten tersebut, hingga bagaimana proses penyusunan informasi sehingga dapat di nikmati oleh pembaca. Untuk mengukur kualitas dari website tersebut, ada beberapa faktor yang harus menjadi parameter pengukuran, mulai dari faktor performa website, kualitas isi, tata letak, warna hingga ukuran font. Metode pengukuran kualitas juga berbeda beda dan beragam (Almira, 2018) (Ula, et.al., 2023).

WebQual 4.0 merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang sering digunakan dalam website pelayanan public. Salah satu metode pengukuran kualitas ini memiliki keunggulan yaitu kemudahan dalam pengukuran, parameter yang sederhana, jelas dan juga hasil yang lebih akurat (Handayani, 2020)

Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengukuran kualitas website untuk instansi pelayanan public seperti Kominfo atau Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia untuk wilayah Kabupaten Karo dan Kota Lhokseumawe. Yang diharapkan dapat menjadi edukasi bagi akademik dalam peninjauan sistem informasi pelayanan publik.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Website**

Situs web (juga ditulis sebagai situs web) adalah kumpulan halaman web dan konten terkait yang diidentifikasi oleh nama domain umum dan dipublikasikan pada setidaknya satu server web. Contoh situs web terkenal adalah Google, Facebook, Amazon, dan Wikipedia. Website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam World Wide Web ( WWW ) di dalam internet (Josi, 2017).

Menurut Rohi Abdulloh (2015:1) Website atau disingkat web, dapat diartikan sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet. website adalah apa yang anda lihat via browser, sedangkan yang disebut web sebenarnya adalah sebuah aplikasi web, karena melakukan action tertentu dan membantu anda melakukan kegiatan tertentu (Fajri & Maireza, 2022)

### **2.2 Webqual**

Kualitas website saat ini menjadi isu strategis dalam berinteraksi dengan website. WebQual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian (Syaifullah, 2021). WebQual bersumber dari konsep Quality Function Deployment. QDF adalah sebuah konsep yang didasarkan pada suara pelanggan, yang berarti WebQual terbentuk berdasarkan persepsi pengguna (end user) dari sebuah website (Andry, 2019). WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya (Iman Sanjaya, 2022). Webqual ini adalah sebuah metode yang mengukur kualitas suatu website. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (interaction quality) (Monalisa, 2021).

### 2.3 Fungsi Website

Situs web adalah kumpulan file elektronik dan halaman web yang mengacu pada topik tertentu, yang mencakup halaman selamat datang awal, umumnya disebut halaman rumah, dengan nama domain dan alamat Internet tertentu dan digunakan dalam pengambilan keputusan (Fajri, 2021). Situs web adalah ruang dokumenter terorganisir besar yang paling sering didedikasikan untuk beberapa topik atau tujuan tertentu (Andonov, 2021)

### 2.4 Karakteristik Website

Banyak peneliti telah mengembangkan beberapa atribut untuk memprediksi niat untuk kembali ke situs web (Rice, 2022) dan kepuasan pelanggan (Alpar, 2021). Para peneliti telah mengidentifikasi beberapa atribut dalam menentukan karakteristik dari web. (Marwan, et.all., 2023) (Loiacono, 2022) mengidentifikasi 12 dimensi kualitas situs web diantaranya memiliki keabsahan, penyampaian informasi, interaktivitas, e-trust, waktu respon, kemudahan pemahaman, intuitif, daya tarik visual, inovasi, daya tarik emosional, gambar yang konsisten, kelengkapan online, dan memiliki saluran alternatif. Peneliti lain yang mengukur skala antarmuka situs web adalah SITEQUAL (Yoo, 2021). Mereka menemukan 4 dimensi baru dari 12 dimensi yang telah dikemukakan; yaitu, kemudahan penggunaan, desain estetika (situs kreativitas dengan multimedia dan grafis warna), kecepatan pemrosesan (ketepatan pengolahan online interaktif dan responses terhadap permintaan konsumen), dan keamanan pribadi dan informasi keuangan (Chen, 2019) menyarankan 5 atribut termasuk membangun hubungan situs web, niat untuk kembali kepuasan pelanggan dengan pelayanan, kenyamanan dalam surfing, dan penilaian yang surfing situs web adalah cara yang baik untuk menghabiskan waktu sebagai ukuran sukses. Menurut CConline Library Pengukuran kualitas website berdasarkan konten, terdapat beberapa tahapan yang dapat dilihat : (1) Accessibility; (2) Usability; (3) Credibility; (4) Utility.

## 3. METODELOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung website Kementerian Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe dan Kab.Karo. Sementara itu, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden terkait persepsi mereka terhadap kualitas website tersebut.

1. Observasi Proses pengamatan dimulai dengan mengakses dan menjelajahi setiap halaman dan fitur yang ada dalam website Kominfo Kota Lhokseumawe dan Kominfo Kabupaten Karo. Selama pengamatan, akan diberikan perhatian khusus terhadap aspek-aspek yang relevan dengan kriteria analisis, yaitu Accessibility, Usability, Credibility, dan Utility.
2. Kuesioner Penyusunan kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data persepsi responden terhadap kualitas website Kominfo Kota Lhokseumawe dan Kominfo Kabupaten Karo. Kuesioner dirancang dengan pertanyaan-pertanyaan yang spesifik dan terkait dengan kriteria analisis yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu Accessibility, Usability, Credibility, dan Utility. Pendekatan dalam penyusunan kuesioner disesuaikan

dengan latar belakang audiens yang berbeda, seperti mahasiswa IT, masyarakat awam non-IT, dan profesional.

Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung website Kementerian Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe dan Kab.Karo. Sementara itu, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden terkait persepsi mereka terhadap kualitas website tersebut.

Adapun metode yang digunakan adalah metode analisis data kuantitatif untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Metode ini melibatkan pengolahan dan interpretasi data numerik yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden.

a. Pengolahan Data Kuantitatif

Setelah data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner, langkah-langkah berikut dilakukan dalam pengolahan data:

- Penyusunan Data
- Pengecekan Kualitas Data
- Penghitungan Skor
- Pengolahan Statistik

b. Analisis Data Berdasarkan Metode WebQual 4.0

Adapun beberapa model rumus dan perhitungan yang mungkin bisa digunakan dalam implementasi WebQual 4.0 adalah sebagai berikut

- Rumus Expectancy Confirmation (EC)

Rumus EC digunakan untuk menghitung nilai expectancy confirmation atau sejauh mana harapan pengguna terpenuhi.

$$EC = (Q_1 \times P_1) + (Q_2 \times P_2) + \dots + (Q_n \times P_n) \quad (1)$$

Keterangan:

$Q$  : skor atribut kualitas  $n$  yang diberikan oleh pengguna.

$P_n$ : bobot yang diberikan untuk atribut kualitas  $n$  antara 0 dan 1 .

- Rumus Disconfirmation (D)

Rumus D digunakan untuk menghitung disconfirmation, yaitu perbedaan antara harapan pengguna dengan kenyataan atau performa sebenarnya dari website.

$$D = EC - PE \quad (2)$$

- Rumus Overall Website Quality (OWQ)

Rumus OWQ menggabungkan nilai expectancy confirmation (EC) dengan disconfirmation (D) untuk mendapatkan nilai kualitas keseluruhan website. Rumus ini memberikan gambaran tentang sejauh mana website memenuhi harapan pengguna dan seberapa besar perbedaan antara harapan dan kenyataan.

$$OWQ = EC + D \quad (3)$$

Keterangan:

$EC$  : Expectancy confirmation (harapan terpenuhi).

$D$  : Disconfirmation (perbedaan antara harapan dan kenyataan).

- Rumus Overall Website Usability (OWU)

OWU juga menggabungkan nilai expectancy confirmation (EC) dengan disconfirmation (D), tetapi dibagi dengan 2. Hal ini dilakukan untuk memberikan penekanan pada aspek usability atau kegunaan website. Rumus ini menghasilkan nilai yang mencerminkan tingkat kegunaan keseluruhan website.

$$OWU = \frac{(EC+D)}{2} \quad (4)$$

Keterangan:

EC : Expectancy confirmation (harapan terpenuhi).

D : Disconfirmation (perbedaan antara harapan dan kenyataan).

- Rumus Importance Weight (IW)

Rumus IW digunakan untuk menghitung bobot yang diberikan oleh pengguna untuk setiap atribut kualitas. Bobot ini mencerminkan tingkat pentingnya atribut tersebut bagi pengguna. Dalam metode WebQual 4.0, pengguna memberikan bobot jawaban untuk setiap atribut, dan rumus IW digunakan untuk menghitung bobot relatif dari setiap atribut berdasarkan total bobot yang diberikan.

$$IW = \frac{\text{Bobot Jawaban Pengguna}}{\text{Total Bobot Jawaban Pengguna}} \quad (5)$$

Keterangan :

Bobot Jawaban Pengguna: bobot yang diberikan oleh pengguna untuk setiap atribut kualitas.

Total Bobot Jawaban Pengguna: total bobot yang diberikan oleh pengguna untuk semua atribut kualitas.

### c. Penggunaan Statistik Deskriptif

Penggunaan statistik deskriptif ini nantinya akan membantu proses analisa yang menjelaskan kesimpulan dari data yang sudah di kumpulkan

- Rata-rata (Mean)

Dalam konteks WebQual 4.0, rumus ini dapat digunakan untuk menghitung rata-rata skor yang diberikan oleh pengguna untuk atribut-atribut kualitas website tertentu. Rata-rata ini memberikan gambaran umum tentang kepuasan pengguna terhadap atribut-atribut tersebut.

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i \quad (6)$$

Keterangan:

$\bar{x}$ : rata-rata dari n data

$x_i$ : data ke-i

- Simpangan baku (Standard Deviation)

Simpangan baku mengukur sejauh mana data tersebar dari rata-rata. Dalam WebQual 4.0, rumus simpangan baku dapat digunakan untuk mengukur tingkat variasi atau variasi skor yang diberikan oleh pengguna untuk atribut-atribut kualitas website.

$$s = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \quad (7)$$

Keterangan:

$s$  : simpangan baku dari  $n$  data

$x_i$  : data ke-  $i$

$\bar{x}$  : rata-rata dari  $n$  data.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan ini akan membahas hasil yang sudah di dapatkan dari Analisa diatas, dimana nantinya akan disimpulkan hasil penilaian dari berbagai aspek yang sudah ditentukan, dimana nantinya akan memberikan beberapa penjelasan dari beberapa poin poin mengenai penilaian Web Kominfo Kota Lhokseumawe dan Kab Karo.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif hasil pembobotan untuk Penilaian WebQual 4.0 Web Kominfo Kab Karo dan Kota Lhokseumawe.

Audiens	Sampe l	Target Web	Variabe l	Mea n	Media n	Std Dev	Min	Max
Masyarakat Awam/ NonIT Kab Karo	40 Sampel	Web Kominfo Kab Karo	Total	54,78	57,50	1,03	28,00	71,00
			Mean	3,4 2	3,59	1,03	1,75	4,44
Masyarakat Awam/ NonIT Kota Lhokseumaw e	45 Sampel	Web Kominfo Kota Lhokseum awe	Total	43,88	44,00	18,5 3	16,00	79,00
			Mean	2,7 4	2,75	1,16	1,00	4,94
Mahasiswa IT dari Wilayah Kab Karo	19 Sampel	Web Kominfo Kab Karo	Total	59,35	61,00	13,7 0	38,00	73,00
			Mean	3,7 1	3,81	0,86	2,38	4,56
Mahasiswa IT dari Wilayah Kota Lhokseumawe	18 Sampel	Web Kominfo Kota Lhokseum awe	Total	70,22	70,50	15,7 4	46,00	84,00
			Mean	3,7 0	3,71	0,83	2,42	4,42
Profesional Web Developer	10 Sampel	Web Kominfo Kota Lhokseum awe	Total	42,30	40,50	19,4 1	20,00	72,00
			Mean	2,1 2	2,03	0,97	1,00	3,60
		Web Kominfo Kab Karo	Total	36,90	37,50	14,4 9	20,00	59,00
			Mean	1,8 5	1,88	0,72	1,00	2,95

Berdasarkan tabel yang disajikan, kita dapat melihat penilaian dari berbagai jenis audiens terhadap kualitas web Kominfo Kab. Karo dan Kota Lhokseumawe. Penilaian ini didasarkan pada nilai rata-rata yang dihitung dari hasil survey. Untuk memahami lebih detail, mari kita bahas penilaian dari setiap jenis audiens secara terpisah.

##### 1. Masyarakat awam/non-IT:

- Kab. Karo: Dalam survey ini, masyarakat awam di Kab. Karo memberikan nilai rata-rata sebesar 3,42. Jika kita mengacu pada skala penilaian yang diberikan, nilai ini dapat dianggap cukup baik.
- Kota Lhokseumawe: Namun, penilaian dari masyarakat awam di Kota Lhokseumawe sedikit berbeda. Mereka memberikan nilai rata-rata sebesar 2,74, yang dapat dianggap buruk.

2. Mahasiswa IT:

- Kab. Karo: Mahasiswa IT dari wilayah Kab. Karo memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas web Kominfo. Mereka memberikan nilai rata-rata sebesar 3,71. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa IT di Kab. Karo memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas web Kominfo di wilayah tersebut.
- Kota Lhokseumawe: Mahasiswa IT dari wilayah Kota Lhokseumawe juga memberikan penilaian yang cukup baik. Mereka memberikan nilai rata-rata sebesar 3,70. Profesional web developer:

3. Web Developer

- Kota Lhokseumawe: Dalam survey ini, profesional web developer memberikan penilaian yang buruk terhadap kualitas web Kominfo di Kota Lhokseumawe. Mereka memberikan nilai rata-rata sebesar 2,12. Hal ini menunjukkan bahwa profesional web developer di Kota Lhokseumawe memiliki persepsi yang kurang positif terhadap kualitas web Kominfo di wilayah tersebut.
- Kab. Karo : Dalam survey ini, profesional web developer memberikan nilai yang buruk dalam rata-rata penilaian yaitu 1.85 yang menunjukkan bahwa kualitas web disini menjadi perhatian yang lebih dan perlu adanya pengembangan yang lebih lanjut. karena diantara semua audiens dan target web, web kominfo Kab. Karo mendapat nilai terendah.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Analisis WebQual 4.0 Untuk Web Kominfo Kab Karo dan Kota Lhokseumawe.

Audiens	Sampe l	Target Web	Variab el	EC	D	OWQ	IW
Masyarakat Awam/ Non IT Kab Karo	40 Sampel	Web Kominfo KabKaro	Total	148,3	22,44	86,51	132
			Mean	3,3	0,5	1,92	2,94
Masyarakat Awam/ Non IT Kota Lhokseumawe	45 Sampel	Web Kominfo Kota Lhokseumawe	Total	76,52	18,52	47,52	15,9
			Mean	7,652	1,852	4,752	1,59
Mahasiswa IT dari Wilayah Kab Karo	19 Sampel	Web Kominfo KabKaro	Total	68,53	31,817	55,229	1,68
			Mean	3,807	1,768	3,068	0,09
Mahasiswa IT			Total	70,22	70,5	15,74	46

dari Wilayah Kota Lhokseumawe	18 Sampel	Web Kominfo Kota Lhokseumawe	Mean	3,7	3,71	0,83	2,42
Profesional WebDeveloper	10 Sampel	Web Kominfo Kota Lhokseumawe	Total	21,8	-12,75	24,4	28,1
			Mean	2,18	-1,275	2,44	2,81
		Web Kominfo KabKaro	Total	17,85	2,4	15,15	67,1
			Mean	1,79	0,24	1,52	6,71

Berdasarkan Hasil perhitungan webQual diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat variasi dalam penilaian pengguna terhadap website Kominfo Kabupaten Karo dan Kominfo Kota Lhokseumawe dari berbagai kelompok audiens yang berbeda.

- a. Pertama, pada kelompok Masyarakat Awam dari Kabupaten Karo, terdapat 40 sampel yang dianalisis. Rata-rata nilai Expectancy Confirmation (EC) adalah 3,3, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna dalam kelompok ini merasa harapan mereka terpenuhi dengan kinerja website. Rata-rata nilai Disconfirmation (D) adalah 0,5, menunjukkan adanya sedikit ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja. Rata-rata nilai Overall Website Quality (OWQ) adalah 1,92, yang menandakan bahwa pengguna dalam kelompok ini memberikan penilaian yang cukup rendah terhadap kualitas keseluruhan website. Rata-rata nilai Importance Weight (IW) adalah 2,94, menunjukkan bahwa mereka memberikan bobot penting yang cukup tinggi pada beberapa pertanyaan dalam penilaian keseluruhan.
- b. Kemudian, pada kelompok Masyarakat Awam dari Kota Lhokseumawe, terdapat 45 sampel yang dianalisis. Rata-rata nilai EC dalam kelompok ini adalah 7,652, menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pemenuhan harapan. Rata-rata nilai D adalah 1,852, menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja dalam tingkat yang lebih signifikan. Rata-rata nilai OWQ adalah 4,752, yang menunjukkan penilaian positif terhadap kualitas keseluruhan website. Namun, rata-rata nilai IW adalah 1,59, menandakan bahwa kelompok ini memberikan bobot penting yang lebih rendah pada pertanyaan-pertanyaan dalam penilaian keseluruhan.
- c. Selanjutnya, pada kelompok Mahasiswa IT dari wilayah Kabupaten Karo, terdapat 19 sampel yang dianalisis. Rata-rata nilai EC adalah 3,807, menunjukkan kepuasan yang cukup tinggi terhadap kinerja website. Rata-rata nilai D adalah 1,768, menandakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja dalam tingkat yang sedang. Rata-rata nilai OWQ adalah 3,068, menunjukkan penilaian positif terhadap kualitas keseluruhan website. Namun, rata-rata nilai IW adalah 0,09, menandakan bahwa kelompok ini memberikan bobot penting yang rendah pada pertanyaan-pertanyaan dalam penilaian keseluruhan.
- d. Pada kelompok Mahasiswa IT dari wilayah Kota Lhokseumawe, terdapat 18 sampel yang dianalisis. Rata-rata nilai EC dalam kelompok ini adalah 3,7, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap pemenuhan harapan. Namun, rata-rata nilai D adalah 3,71, menandakan adanya ketidaksesuaian yang signifikan antara



harapan dan kinerja. Rata-rata nilai OWQ adalah 0,83, yang menunjukkan penilaian rendah terhadap kualitas keseluruhan website. Rata-rata nilai IW adalah 2,42, menunjukkan bobot penting yang cukup tinggi diberikan pada beberapa pertanyaan dalam penilaian keseluruhan.

- e. Berdasarkan data yang diberikan untuk kelompok Profesional Web Developer, terdapat 10 sampel yang dianalisis. Rata-rata nilai Expectancy Confirmation (EC) adalah 2,18, menunjukkan bahwa sebagian besar profesional web developer dalam kelompok ini merasa harapan mereka terpenuhi dengan kinerja website. Namun, rata-rata nilai Disconfirmation (D) adalah -1,275, menandakan adanya ketidaksesuaian yang signifikan antara harapan dan kinerja. Rata-rata nilai Overall Website Quality (OWQ) adalah 2,44, yang menunjukkan penilaian positif terhadap kualitas keseluruhan website. Rata-rata nilai Importance Weight (IW) adalah 2,81, menandakan bahwa kelompok ini memberikan bobot penting yang cukup tinggi pada beberapa pertanyaan dalam penilaian keseluruhan. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesional web developer dalam kelompok ini memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap kinerja website. Namun, mereka mengalami ketidaksesuaian yang signifikan antara harapan dan kinerja, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas dan pemenuhan harapan dalam aspek-aspek tertentu. Meskipun demikian, penilaian mereka terhadap kualitas keseluruhan website masih cukup positif. Bobot penting yang diberikan pada beberapa pertanyaan dalam penilaian keseluruhan juga menunjukkan aspek-aspek yang dianggap penting oleh profesional web developer.
- f. Berdasarkan data yang disajikan untuk kelompok Profesional Web Developer dengan 10 sampel yang menggunakan website Kominfo Kabupaten Karo, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa temuan penting Expectancy Confirmation (EC): Rata-rata nilai EC dalam kelompok ini adalah 1,79. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari Profesional Web Developer memberikan penilaian yang rendah terhadap pemenuhan harapan mereka terhadap kinerja website. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan mereka dan kinerja website. Disconfirmation (D): Rata-rata nilai D dalam kelompok ini adalah 0,24. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat sedikit ketidaksesuaian antara harapan pengguna dalam kelompok ini dan kinerja website. Meskipun terdapat sedikit ketidaksesuaian, namun tidak signifikan dan masih dapat dibilang relatif baik. Overall Website Quality (OWQ): Rata-rata nilai OWQ dalam kelompok ini adalah 1,52. Angka ini menunjukkan penilaian yang rendah terhadap kualitas keseluruhan website Kominfo Kabupaten Karo dari perspektif Profesional Web Developer. Importance Weight (IW): Rata-rata nilai IW dalam kelompok ini adalah 6,71. Angka ini menunjukkan bahwa Profesional Web Developer memberikan bobot penting yang cukup tinggi pada beberapa pertanyaan dalam penilaian keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa kelompok ini menganggap beberapa pertanyaan memiliki pengaruh signifikan dalam evaluasi mereka terhadap website. Dari kesimpulan ini, dapat disimpulkan bahwa dalam kelompok Profesional Web Developer, pengguna memberikan penilaian rendah terhadap pemenuhan

harapan (EC) dan kualitas keseluruhan website (OWQ). Meskipun demikian, terdapat sedikit ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja website (D) yang masih dapat diterima. Dalam penilaian keseluruhan, Profesional Web Developer memberikan bobot penting yang tinggi pada beberapa pertanyaan dalam evaluasi (IW). Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas keseluruhan website dalam hal yang relevan dengan harapan dan kebutuhan dari Profesional Web Developer.

- g. Berdasarkan data yang disajikan untuk kelompok Profesional Web Developer dengan 10 sampel yang menggunakan website Kominfo Kabupaten Karo, dapat dilihat beberapa temuan penting. Pertama, dalam hal Expectancy Confirmation (EC), rata-rata nilai yang diberikan oleh Profesional Web Developer dalam kelompok ini adalah 1,79. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka memberikan penilaian yang rendah terhadap pemenuhan harapan mereka terhadap kinerja website Kominfo Kabupaten Karo. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan yang mereka miliki dan kinerja sebenarnya dari website tersebut. Mungkin ada aspek-aspek tertentu yang belum memenuhi standar atau tidak sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh para profesional Web Developer ini. Kedua, dalam hal Disconfirmation (D), rata-rata nilai yang diberikan adalah 0,24. Meskipun terdapat sedikit ketidaksesuaian antara harapan pengguna dalam kelompok ini dan kinerja website, nilai tersebut masih dapat dianggap relatif baik. Meski begitu, tetap diperlukan upaya untuk memperbaiki ketidaksesuaian tersebut agar harapan pengguna dapat lebih terpenuhi dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan. Selanjutnya, dalam hal Overall Website Quality (OWQ), rata-rata nilai yang diberikan oleh Profesional Web Developer dalam kelompok ini adalah 1,52. Terakhir, dalam hal Importance Weight (IW), rata-rata nilai yang diberikan adalah 6,71. Angka ini menunjukkan bahwa Profesional Web Developer memberikan bobot penting yang tinggi pada beberapa pertanyaan dalam penilaian keseluruhan.

Hal ini menandakan bahwa mereka menganggap beberapa pertanyaan memiliki pengaruh yang signifikan dalam evaluasi mereka terhadap website Kominfo Kabupaten Karo. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan yang cermat perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas keseluruhan website, terutama dalam aspek-aspek yang dianggap penting oleh Profesional Web Developer. Dalam kesimpulannya, kelompok Profesional Web Developer memberikan penilaian yang rendah terhadap pemenuhan harapan (EC) dan kualitas keseluruhan website (OWQ). Meskipun demikian, terdapat sedikit ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja website (D) yang masih dapat diterima. Dalam penilaian keseluruhan, Profesional Web Developer memberikan bobot penting yang tinggi pada beberapa pertanyaan

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang bisa diambil dalam penelitian ini yaitu dalam menganalisis penilaian dari berbagai jenis audiens terhadap website Kominfo, terdapat beberapa temuan yang signifikan.

1. Dalam penilaian WebQual, terdapat variasi dalam penilaian pengguna dari kelompok audiens yang berbeda terhadap website Kominfo Kabupaten Karo dan Kominfo Kota Lhokseumawe.
2. Masyarakat awam/non-IT dari Kabupaten Karo memberikan penilaian yang cukup baik dengan rata-rata nilai EC sebesar 3,3, sedangkan masyarakat awam/non-IT di Kota Lhokseumawe memberikan penilaian yang lebih tinggi dengan rata-rata nilai EC sebesar 7,652. Mahasiswa IT dari wilayah Kabupaten Karo dan Kota Lhokseumawe juga memberikan penilaian yang cukup baik dengan rata-rata nilai EC masing-masing sebesar 3,807 dan 3,7.
3. Profesional web developer di Kota Lhokseumawe memberikan penilaian yang buruk dengan rata-rata nilai EC sebesar 2,12, sedangkan di Kabupaten Karo nilai rata-rata EC adalah 1,85. Kesimpulan dari penilaian keseluruhan adalah bahwa kelompok Profesional Web Developer memberikan penilaian rendah terhadap pemenuhan harapan (EC) dan kualitas keseluruhan website (OWQ), meskipun terdapat sedikit ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja website (D) yang masih dapat diterima. Bobot penting yang diberikan pada beberapa pertanyaan dalam evaluasi (IW) menunjukkan aspek-aspek yang dianggap penting oleh profesional web developer.

### 5.1 Saran

1. Peningkatan Kualitas Konten: Perhatian harus diberikan pada kualitas konten yang disajikan di kedua website tersebut. Hal ini termasuk akurasi informasi, kebermanfaatan konten, serta kebaruaninformasi yang disajikan. Memastikan konten yang disajikan relevan, terkini, dan bermanfaat bagi pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan mereka terhadap website.
2. Pengoptimalan Navigasi dan Usability: Penting untuk meningkatkan kemudahan navigasi dan keintuitifan penggunaan website. Memastikan tata letak yang jelas, navigasi yang mudah dipahami, serta antarmuka yang user-friendly akan membantu pengguna menemukan informasi yang mereka cari dengancepat dan efisien.
3. Responsif terhadap Perangkat Mobile: Dalam era digital yang semakin mobile, penting untuk memastikan bahwa website dapat diakses dan tampil dengan baik di berbagai perangkat, termasuk perangkat mobile. Mengoptimalkan responsivitas website akan memastikan bahwa pengguna dari berbagai perangkat dapat mengakses informasi dengan mudah dan pengalaman pengguna yang konsisten. Interaksi dan Feedback Pengguna: Membangun mekanisme interaksi dan umpan balik yang kuat antara pengguna dan website dapat membantu mendapatkan wawasan berharga untuk pengembangan selanjutnya. Fitur seperti formulir kontak, kotak saran, atau survei pengguna dapat digunakan untuk mengumpulkan masukan dan umpan balik dari pengguna untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka dengan lebih baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- A. Andonov, G. P. Dimitrov, and V. Totev, "Impact of E-commerce on Business Performance," *TEM J.*, vol. 10, no. 4, pp. 1558-1564, 2021, doi: 10.18421/TEM104-09.

- Abdulloh, Rohi, 2015. *Web Programing is Easy*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Alpar, P., Satisfaction with a Web site: Its measurement, factors and correlates, Working Paper 99(1), Philipps University Marburg Institution Wirtschafts-informatik, 2021.
- Chen, Q., and Wells, W.D., Attitude toward the site, *Journal of Advertising Research* 39(Sept / Oct), 2019, hal 27-47
- EMS, Tim, 2014. *Teori Dan Paktik PHPMySQL Untuk Pemula*. Jakarta: PT Elex Media Kpmputindo
- Fajri, R. (2021). Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Dalam Memprediksi Kinerja Dosen Terbaik Metode Saw. *Jurnal Tika*, 6(02), 162-166.
- Fajri, R., & Maireza, A. (2022). Rancang Bangun Website Galacticos Fc Bireuen. *Jurnal Tika*, 7(1), 71-78.
- Iman Sanjaya., Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Penelitian Iptek-Kom*, 2022
- J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 23, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- Josi, A. (2017). Penerapan metode prototyping dalam pembangunan website desa (studi kasus desa sugihan kecamatan rambang). *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 9(1).
- K. Handayani, E. H. Juningsih, D. Riana, S. Hadiani, A. Rifai, and R. K. Serli, "Measuring the Quality of Website Services covid19.kalbarprov.go.id Using the Webqual 4.0 Method," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, pp. 0-6, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012049.
- Loiacono, E.T.; Watson, R.T.; and Goodhue, D.L., WEBQUAL: A measure of Web site quality. In K, 2022.
- Ilhadi, V., & Ula, M. (2023). Implementasi Model Decision Dalam Penentuan Pegawai Terbaik Pada Bmkg Malikussaleh Menggunakan Simple Additive Weighting. *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi*, 5(1).
- Marwan, M., Win, K., Riyadhul, F., & Husni, A. (2023). Bimbingan Teknis Pengelolaan Website Fakultas dan Program Studi di Lingkungan Universitas Almuslim Bireuen-Aceh. *Aceh Journal of Community Engagement (AJCE)*, 2(2), 1-9.
- Monalisa, S. (2021). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181-189.
- Rice, M., What makes users revisit a Web site?, *MarketingNews* 31(6), 2022, hal 12.
- Syaifulloh, S., & Soemantri, D. O. (2021). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. Zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19-25.
- T. D. Almira, "Analisis Kualitas Informasi Konten Website Repositori Perpustakaan Universitas Airlangga," *J. Libr.*, vol. 7, no. 3, pp. 67-68, 2018, [Online]. Available: <http://journal.unair.ac.id/LN@analisis-kualitas-informasi-konten-website-repositori-perpustakaan-universitas-airlangga-article-13038-media-136-category-8.html>
- Ula, M., Daulay, T. A. F., Hardi, R., Retno, S., Pratama, A., & Sahputra, I. (2023). Density Based Spatial Clustering of Applications and Spatial Pattern Analysis In Mapping the Distribution of ISPA Disease in Bireuen Regency. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 7(3), 733-742.
- Ula, M., Fajri, R., & Ujung, Y. C. (2023). Implementasi Sistem Informasi Dayah Dan Pemetaan Lokasi Berbasis Sistem Informasi Geografis. *Jurnal Tika*, 8(1), 67-75.
- Yoo, B., and Donthu, N., Developing a scale to measure the perceived quality of an Internet shopping site (SITEQUAL), *Quarterly Journal of Electronic Commerce* 2(1), 2021, hal 31-36.