

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Warjiyono¹, Corie Mei Hellyana²

^{1,2}AMIK BSI TEGAL

Email: ¹warjiyono.wrj@bsi.ac.id, ²corie.cma@bsi.ac.id

(Naskah masuk: 26 Februari 2018, diterima untuk diterbitkan: 27 April 2018)

Abstrak

Undang-Undang RI no. 6/2016 tentang desa menyatakan bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban mengembangkan sistem informasi desa dalam menjalankan *e-government* menuju *good governance*. Website Desa Jagalempeni yang telah dikembangkan pada tanggal 22 Februari 2017 akan menjadi wajah desa di dunia maya dengan menyediakan informasi untuk publik, promosi potensi desa dan terciptanya interaksi layanan masyarakat dengan perangkat desa tanpa sekat tempat dan waktu baik untuk masyarakat di dalam maupun luar lingkungan Desa Jagalempeni. *E-government* di Indonesia hingga saat ini jumlahnya terus meningkat, tetapi secara kualitas masih banyak yang belum memenuhi standar kualitas yang baik. Padahal faktor layanan mempunyai pengaruh yang sangat besar dari keberhasilan sebuah *e-government*. Begitu pula dengan website Desa Jagalempeni di alamat www.jagalempeni.desa.id untuk mencapai cita-cita pemerintah desa menuju *good governance* tentu harus memenuhi standar kualitas yang baik dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas visual, oleh karenanya pengukuran kualitas website desa perlu dilakukan. Penelitian ini mengukur kualitas website Pemerintah Desa Jagalempeni dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan menggunakan 4 (empat) instrumen yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Visual Quality*. Data penelitian ini menggunakan 122 data dan diolah dengan software SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, korelasi dan regresi linier. Hasil pengukuran memberikan kesimpulan bahwa website Desa Jagalempeni saat ini dari sisi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Visual Quality* sudah mempunyai kualitas yang baik, sedangkan dari sisi *Service Interaction Quality* belum mempunyai kualitas yang baik, karena kepuasan pengguna (*user satisfaction*) belum terpenuhi. Dengan demikian maka website Desa Jagalempeni perlu adanya pengembangan khususnya di kualitas layanan interaksi, agar website Desa Jagalempeni menjadi lebih baik, berkualitas, mempunyai daya saing dan kebanggaan Desa Jagalempeni sesuai dengan cita-cita menuju *good governance*.

Kata kunci: *Kualitas Website, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Visual Quality, User Satisfaction, Webqual*

QUALITY MEASUREMENT OF JAGALEMPENI VILLAGE GOVERNMENT WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHODE

Abstract

Laws of the Republic Indonesia 6/2016 about the village said that the local government is obliged to develop village information system in running *e-government* towards good governance. The Jagalempeni Village site built on February 22, 2017 will be the face of the village in cyberspace by providing information for the community, promoting village potential and creating interaction services with village apparatus with no space and time for people inside and outside Jagalempeni Village. *E-government* in Indonesia to date is still increasing in number, but still very many who do not meet the standards of good quality. The service factor has a major influence on the success of an *e-Government*. Similarly, the Jagalempeni Village website at www.jagalempeni.desa.id address to achieve the ideals of village governance of good governance must meet good standards of quality of use, quality of information, service quality and visual quality, so the quality of website measurement should be do. This study measures the quality of the Jagalempeni Village Government website using the Webqual 4.0 method and uses 4 (four) instruments of Quality, Quality of Information, Quality of Service Interaction and Visual Quality. This research data uses 122 data and processed with SPSS software through test of validity, reliability, descriptive analysis, and linear regression. The result of the measurement gives conclusion that the website of Jagalempeni Village now from the side of Quality, Information Quality, and Visual Quality have good quality, while the Quality of Service Interaction does not have good quality, because the user satisfaction (*user satisfaction*) has not been

fulfilled. Thus, the website of Jagalempeni Village needs to be developed especially in the quality of service interaction, so that the website of Jagalempeni Village become better, qualified, have the competitiveness and pride of Jagalempeni Village in accordance with the ideals towards good governance.

Keywords: *Website Quality, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Visual Quality, User Satisfaction, Webqual*

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi informasi dan data sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah dan negara. Semua dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan internet.

Desa Jagalempeni termasuk wilayah administrasi Kabupaten Brebes Kecamatan Wanasari Propinsi Jawa Tengah, mempunyai luas wilayah 419.76 hektar dengan tipologi perladangan. Mata pencaharian penduduk rata-rata adalah petani bawang merah dan petani tanaman palawija. Desa ini merupakan penghasil bawang merah terbesar di Kabupaten Brebes. Kabupaten Brebes sendiri terbagi menjadi 17 kecamatan terdiri dari 292 desa dan 5 kelurahan dengan luas wilayah 166.177 hektar yang tersebar di dataran rendah, perbukitan dan pantai (Brebes, 2017).

Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa. Pemerintah Daerah berkewajiban mengembangkan sistem informasi desa. Pemerintah khususnya pemerintah daerah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses, mendistribusikan informasi dan layanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa).

Website saat ini sudah dijadikan media oleh pemerintah daerah dalam menjalankan tujuan *e-Government*. *E-Government* mencakup semua penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah baik berbasis internet maupun *mobile computing* yang memiliki kemampuan untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat, pelaku bisnis maupun pihak lain (Muftikhali and Susanto, 2017). Peran Pemerintah terhadap websitenya adalah sebagai pengelola, pengatur, pengontrol dan pengawas dengan memberikan berita apa saja yang terbarusehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi di manapun, kapanpun (Mulyawaty, 2016). *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi (seperti website, internet dan *mobile computing*) oleh pemerintah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintahan (Worldbank, 2018). Implementasi *e-government* mempunyai pengaruh positif terhadap *good governance* dan secara signifikan dipengaruhi

oleh *e-service* (Alaaraj, & Ibrahim, 2014). Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor layanan mempunyai pengaruh yang sangat besar keberhasilan sebuah *e-government*. Perkembangan *e-government* di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat tetapi belum merata, namun secara kualitas masih banyak yang belum memenuhi standar yang baik (Sari, & Winarno, 2012). Faktor adopsi *e-Government* dari sisi masyarakat dipengaruhi oleh persepsi positif atau negatif atas penggunaan *e-Government* tersebut, sedangkan faktor adopsi dari sisi pemerintah dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah dalam menerapkan dan memperkenalkan *e-Government* kepada masyarakat (Muflihah & Susanto, 2017). Tujuan akhir dari implementasi *e-government* adalah tata kelola yang baik yaitu pemerintah harus mampu menyediakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efisien dan efektif (Madzova, Sajnoski, & Davcev, 2013).

Selama ini penduduk Desa Jagalempeni khususnya yang bekerja merantau di kota Jakarta, dan kota besar lainnya di Indonesia serta warga yang menjadi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di luar negeri kesulitan dalam mengikuti perkembangan informasi desanya, kesulitan berkomunikasi dengan perangkat desa dan juga kesulitan mendapatkan pelayanan publik. Selain itu Desa Jagalempeni kurang terkenal di luar desanya, padahal Desa Jagalempeni merupakan sentra penghasil dan pemasok bawang merah terbesar di Brebes. Alhasil, potensi Desa Jagalempeni yang begitu besar belum terpublikasi dengan baik. Atas dasar itu maka website Desa Jagalempeni di alamat www.jagalempeni.desa.id telah dionlinekan secara resmi pada tanggal 22 Februari 2017. Website Desa Jagalempeni dibangun untuk menyampaikan informasi-informasi desa, mempromosikan potensi daerah, serta memberikan kemudahan layanan interaksi dan administrasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat untuk menuju pemerintah desa yang *good governance*. Harapannya dengan website ini maka masyarakat yang berada di luar kota dan di luar negeri dapat memantau perkembangan dan kondisi desanya dari informasi-informasi yang disajikan, agenda-agenda acara desa, dapat berinteraksi dengan desa melalui *chat online* dan juga dengan mudah mendapatkan layanan publik lainnya. *Good governance* di Indonesia dicanangkan sejak masuknya era reformasi pada tahun 1998, sejak itu lahirlah paradigma dalam sistem pemerintahan Indonesia yaitu peningkatan pelayanan yang lebih

baik dan partisipasi masyarakat dalam kemajuan berbangsa dan bernegara. Paradigma di Indonesia tersebut dinamakan *good governance*. *Good governance* dalam perwujudannya terkait akuntabilitas dan transparansi publik diperlukan kebijakan yang terarah menuju perubahan sistem.

Tahun 2018 manajemen Desa Jagalempeni berencana akan melakukan perbaikan atau pengembangan websitenya agar semakin baik dan berkualitas. Selama ini website Desa Jagalempeni belum pernah dilakukan penilaian. Pengukuran kualitas website Desa Jagalempeni menggunakan metode Webqual 4.0, dan data akan diolah menggunakan *software* SPSS. Webqual 4.0 banyak diterapkan untuk mengukur kualitas website serta membantu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir website (Rohman, & Kurniawan, 2017). Dengan metode webqual dapat diketahui apa saja fitur website yang perlu diperbaiki berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) (Nasution, & Mudjahidin, 2013). Dalam penelitian webqual 4.0 pernah digunakan mengukur kualitas website Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, dan hasilnya memberikan rekomendasi agar tampilan website harus lebih atraktif, informasinya akurat, jelas, detail, dan *up to date* (Irawan, 2012). Kualitas *website* juga dapat dipengaruhi oleh tersedianya informasi yang jelas, dapat dipercaya dan memberikan keamanan penggunaannya (Syaifullah & Soemantri, 2016). Selain itu kualitas website harus menampilkan gambar, jenis huruf, warna yang tepat, kecepatan *download*, kecepatan *link* saat diakses, desain halaman yang menarik serta mencerminkan identitas organisasi (Arifin, Nugroho & Hantono, 2015).

Berdasarkan penelitian terdahulu bahwa faktor kegunaan (*usability*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas website. Hasil penelitiannya merekomendasikan untuk mengubah tampilan website agar lebih atraktif, informasi yang akurat dan *up to date* sehingga masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintahan cepat mendapatkan informasi (Irawan, 2012). Hasil penelitian yang berikutnya menyatakan bahwa pengukuran kualitas website berdasarkan instrumen kualitas informasi maka informasi harus dapat dipercaya, informasi yang disajikan harus akurat, aktual, relevan, informasi pribadi aman dan mudah melakukan navigasi (Santoso, 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website Desa Jagalempeni yang penilaiannya berdasarkan persepsi pengguna akhir. Kualitas website terbukti memiliki pengaruh terhadap nilai yang dipersepsikan pada pelanggan (Puspitasari, Kumadji & Sunarti, 2013). Pengukuran kualitas website dengan menggunakan Webqual 4.0 dapat membantu pengelola website menyesuaikan kualitas website sesuai persepsi pengguna website tersebut (Hapsari, & Priyadi, 2017). Hasil penelitian ini akan

berkontribusi untuk mengetahui kualitas website dari penilaian berdasarkan kualitas kegunaan, informasi, interaksi layanan dan visual, mana yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan hasilnya untuk rekomendasi dalam pengembangan website Desa Jagalempeni agar menjadi lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang bisa digunakan untuk survey guna mendapatkan data yang telah terjadi pada masa lampau atau masa kini tentang pendapat, perilaku, keyakinan untuk menguji beberapa hipotesis (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan teknik survey untuk mendapatkan data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Penentuan sampel atau responden menggunakan teknik *random sampling*.

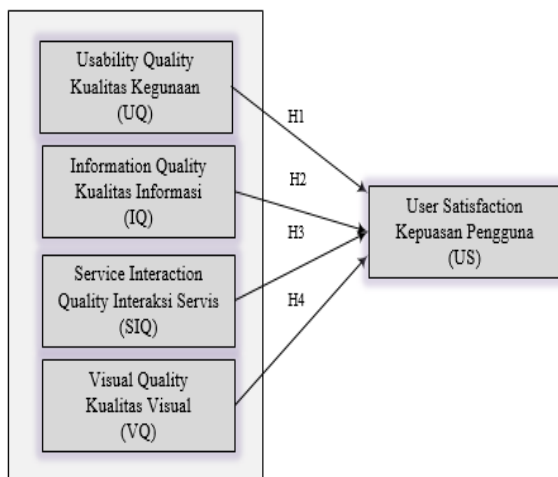
Penelitian yang dilakukan ini akan mengukur kualitas website Desa Jagalempeni dari persepsi pengguna website tersebut dengan menggunakan empat instrumen dari metode Webqual 4.0. Webqual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi dari pengguna akhir website (Barnes, & Vidgen, 2000). Dalam pengukuran kualitas website, webqual menggunakan instrumen-instrumen penelitian dari tiga variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Kategori	Indikator
Kualitas Kegunaan (Usability Quality) Barnes dan Vidgen	1. Pengguna merasa mudah untuk belajar mengoperasikan
	2. Interaksi pengguna dengan website jelas dan dimengerti
	3. Pengguna merasakan mudah untuk bernavigasi
	4. Pengguna merasakan website mudah digunakan
	5. Website memiliki tampilan yang menarik
	6. Desain sesuai dengan jenis website
	7. Website menyampaikan kompetensi
	8. Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Kualitas Informasi (Information Quality) Barnes dan Vidgen	9. Memberikan informasi yang akurat
	10. Memberikan informasi yang dapat dipercaya
	11. Memberikan informasi yang tepat waktu
	12. Memberikan informasi yang relevan
	13. Memberikan mudah untuk memahami informasi
	14. Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail
	15. Menyajikan informasi dalam format yang tepat
Kualitas Interaksi Layanan	16. Website memiliki reputasi yang baik
	17. Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan transaksi
	18. Pengguna merasa aman terkait informasi pribadinya

(Service Interaction Quality) Barnes dan Vidgen	19. Website menciptakan ruang untuk personalisasi 20. Website memberi ruang untuk komunitas 21. Website membuat mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi 22. Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan
Kualitas Visual (Visual Quality) Hasan	23. Website menggunakan font/huruf yang sesuai 24. Website menggunakan warna dan gaya yang menarik

Tabel 1, merupakan instrumen Webqual 4.0 yang digunakan pada penelitian ini. Ada 4 (empat) instrumen untuk mengukur kualitas website Desa Jagalempeni yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) (Barnes, & Vidgen, 2002) dan ditambahkan 1 (satu) instrumen lagi yaitu kualitas visual (*visual quality*) (Hasan, 2014). Sehingga ada 4 (empat) instrumen yang akan digunakan dan 24 indikator yang akan dibuat didalam kuesioner untuk melakukan pengukuran kualitas website Desa Jagalempeni terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

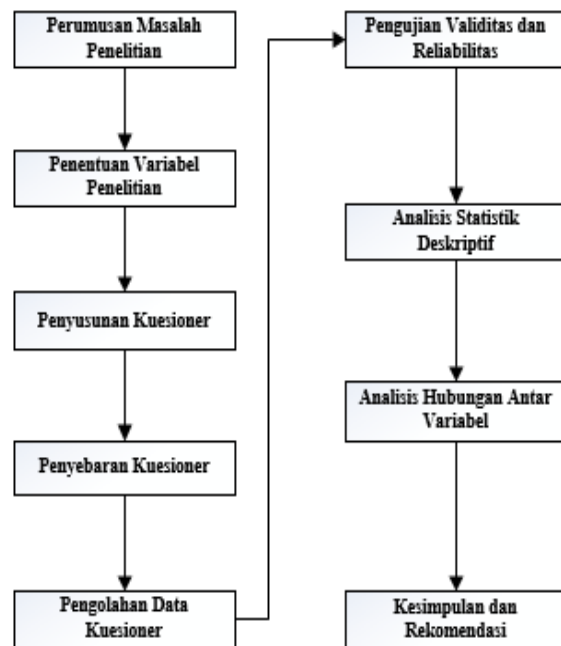


Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Gambar 1, merupakan kerangka pemikiran peneliti untuk menguji hipotesa. Ada 4 (empat) hipotesa yang akan diuji. Hipotesa-hipotesa tersebut yaitu :

- H1 : Kualitas kegunaan (*Usability Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
H3 : Kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

H4 : Kualitas visual (*Visual Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)



Gambar 2. Metodologi Penelitian

Gambar 2, merupakan *flowchart* atau alur penelitian, yang diawali dengan perumusan masalah yaitu melakukan wawancara dengan narasumber sekretaris Desa Jagalempeni, Ibu Maemunah untuk mendapatkan data-data, permasalahan yang akan diteliti, populasi dan sampel sebagai awal penelitian dimulai. Selanjutnya penentuan variabel dilakukan dengan *studi literature* membaca dan mengumpulkan penelitian-penelitian terdahulu untuk mencari teori-teori pendukung, metode penelitian (Webqual 4.0) dan variabel penelitian untuk mendukung dalam penyusunan kuesioner. Setelah kuesioner jadi maka dilakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data dari responden yang dilanjutkan dengan rekap data dan pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS untuk uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik dan uji regresi linier. Dari uji regresi linier maka dilakukan analisis hubungan antar variabel yaitu menguji hipotesis. Dari uji hipotesis tersebut tahapan terakhir yaitu menyimpulkan dan merekomendasikan hasil penelitian.

3. HASIL & PEMBAHASAN

Populasi dari penelitian ini adalah 130 responden masyarakat Desa Jagalempeni yang pernah punya pengalaman mengakses www.jagalempeni.desa.id.

Karakteristik dari responden di penelitian ini menunjukkan bahwa responden pria lebih banyak 51% dari responden wanita 49%. Berdasarkan usia 53% usia responden dibawah 30 tahun sedangkan 47%

responden usia diatas 30 tahun. Berdasarkan pendidikan terakhir 66% responden adalah lulusan SMA/SMK sederajat sedangkan 34% adalah lulusan sarjana.

Dari 130 kuesioner yang diterima dan telah direkap datanya maka selanjutnya sampel data dilakukan *clearing* untuk mengambil data kuesioner yang terisi sempurna, dalam proses *clearing* didapatkan 122 data siap olah.

Kuesioner dibuat menggunakan *closed questions* agar responden mudah menjawabnya karena jawaban sudah ditentukan oleh peneliti dan data dari kuesioner tersebut dapat dengan cepat dianalisa secara statistik. Pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Yaitu skala 1 (sangat tidak setuju), skala 2 (tidak setuju), skala 3 (ragu-ragu), skala 4 (setuju) dan skala 5 (sangat setuju).

4.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kekuatan kesimpulan, inferensi dari hasil uji untuk mendekati kebenaran (Sarwono, 2011). Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi r -hitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai r -tabel, dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi r -hitung $>$ r -tabel (Rohman, & Kurniawan, 2017).

Dalam uji validitas akan dibandingkan nilai *Pearson Correlation* dengan *r-table*. Jika nilai $PC > RT$ maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Dalam mencari r -table digunakan derajat 5% uji dua arah.

Tabel 2. Uji Validitas

No	Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Ket
1	UQ1	0,451	0,178	Valid
2	UQ2	0,628	0,178	Valid
3	UQ3	0,504	0,178	Valid
4	UQ4	0,202	0,178	Valid
5	UQ5	0,418	0,178	Valid
6	UQ6	0,232	0,178	Valid
7	UQ7	0,555	0,178	Valid
8	UQ8	0,303	0,178	Valid
9	IQ9	0,613	0,178	Valid
10	IQ10	0,478	0,178	Valid
11	IQ11	0,406	0,178	Valid
12	IQ12	0,450	0,178	Valid
13	IQ13	0,265	0,178	Valid
14	IQ14	0,535	0,178	Valid
15	IQ15	0,644	0,178	Valid
16	SIQ16	0,605	0,178	Valid
17	SIQ17	0,566	0,178	Valid
18	SIQ18	0,414	0,178	Valid
19	SIQ19	0,537	0,178	Valid
20	SIQ20	0,524	0,178	Valid
21	SIQ21	0,520	0,178	Valid
22	SIQ22	0,530	0,178	Valid
23	VQ23	0,386	0,178	Valid
24	VQ24	0,385	0,178	Valid

Berdasarkan tabel 2, bahwa hasil uji validitas terlihat hasilnya 24 butir indikator dinyatakan valid sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan dengan seluruh 24 butir indikator.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji untuk konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang sama (Sarwono, 2011). Dalam uji reliabilitas menggunakan teori dasar dengan membandingkan *Cronbach's Alpha* dengan *r-table*. Dimana jika $CA > RT$ maka dinyatakan terpercaya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Indikator Penelitian	Cronbach's Alpha	Nilai Tabel-r	Keterangan
UQ	0,303	0,178	Reliable
IQ	0,692	0,178	Reliable
SIQ	0,762	0,178	Reliable
VQ	0,422	0,178	Reliable

Berdasarkan tabel 3, hasil dari uji reliabilitas menyatakan bahwa 4 (empat) indikator yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Visual Quality* dinyatakan reliable.

4.3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif ini adalah tahap untuk mengolah dan menyajikan data untuk emdapatkan sebuah informasi.

Tabel 4. Analisis Deskriptif

Indikator Penelitian	Mean	Standar Deviasi
UQ	3,619	0,349
IQ	3,323	0,543
SIQ	3,591	0,516
VQ	3,787	0,631

Berdasarkan tabel 4, hasil dari analisis deskriptif diketahui bahwa 4 (empat) indikator penelitian yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Visual Quality* memiliki nilai rata-rata yang terletak pada interval $3,4 \leq x \leq 4,2$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada semua variabel. Sedangkan standar deviasi semua variabel memiliki nilai lebih rendah dari *mean*.

4.4. Uji Regresi Linier

Uji regresi linier digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y) (Raharjo, 2017).

Tabel 5. Uji Regresi Linear

Variable	Kefisien Regresi	T-Hitung	T-Table	sig.
Konstanta	-0.432			
UQ	0,024	2,513	1,661	0,013
IQ	0,082	5,538	1,661	0,000
SIQ	0,018	-0,060	1,661	0,952
VQ	0,127	5,715	1,661	0,000

Berdasarkan tabel 5, hasil uji regresi linear dinyatakan bahwa hubungan antara *Usability Quality* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = 2,513 dan sig 0,013 memiliki hubungan yang signifikan. Selanjutnya adalah hubungan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = 5,538 dan sig 0,000 dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan. Selanjutnya *Visual Quality* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = 5,715 dan sig 0,000 dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan *Service Interaction Quality* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = -0,060 dan sig 0,952 dinyatakan tidak memiliki hubungan yang signifikan.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian dalam mengukur kualitas website Desa Jagalempeni berdasarkan persepsi pengguna (*user satisfaction*), menggunakan metode Webqual 4.0 dengan melibatkan 4 (empat) instrumen yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Visual Quality*, dapat disimpulkan :

1. Kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas visual (*Visual Quality*) mempunyai hubungan yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) website Desa Jagalempeni. Sedangkan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) website Desa Jagalempeni.
2. Kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) perlu menjadi perhatian bagi manajemen agar menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, ditambahkan, ditingkatkan seperti dalam hal keamanan website, tersedia jalur berkomunikasi baik pribadi maupun komunitas serta pertanyaan, keluhan dan masukan dari masyarakat untuk segera diterima, diproses dan diinformasikan seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan layanan.
3. Secara keseluruhan bahwa website Desa Jagalempeni masih perlu adanya perbaikan atau pengembangan selanjutnya, terutama pada peningkatan kualitas layanan interaksi (*Service*

Interaction Quality) agar kepuasan pengguna lebih meningkat.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Hasil penelitian ini, dapat menjadi acuan dan berkontribusi untuk diterapkan dalam pengembangan website Desa Jagalempeni agar menjadi website yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga mempunyai daya saing, dan kebanggaan tersendiri bagi masyarakat Desa Jagalempeni menuju *good governance*.
2. Perlu adanya penelitian lanjutan dengan metode yang berbeda agar dapat diketahui indikator-indikator mana saja yang berpengaruh dan tidak berpengaruh, sehingga akan diketahui secara spesifik mana yang mempunyai prioritas utama untuk segera ditindaklanjuti dalam pengembangan website Desa Jagalempeni.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi dan Desa Jagalempeni Kabupaten Brebes, Jawa Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- ALAAARAJ, H. & IBRAHIM, F.W., 2014. The Influence of E-government Practices on good governance from the perspective of Public in Lebanon. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), pp.171–185.
- ARIFIN, S.R., NUGROHO, E. & HANTONO, B.S., 2015. Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *Teknomatika*, 8(1), pp.81–92.
- BARNES, S. & VIDGEN, R., 2000. WebQual : An Exploration of Web-site Quality. *Communications*, [online] 1, pp.298–305. Available at: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.5463&rep=rep1&type=pdf>>.
- BARNES, S.J. & VIDGEN, R.T., 2002. An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp.114–127.
- Brebes, K., 2017. Profil Kabupaten Brebes. [online] Available at: <<http://www.jatengprov.go.id/id/profil/kabupaten-brebes>> [Accessed 8 Feb. 2017].
- HAPSARI, K. & PRIYADI, Y., 2017. Perancangan Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 1, pp.66–72.

- HASAN, L., 2014. Evaluating the Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *International Arab Journal of e-Technology*, 3(3), pp.179–193.
- IRAWAN, C., 2012. Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4(2), pp.488–502.
- MADZOVA, V., SAJNOSKI, K. & DAVCEV, L., 2013. E-Government as an Efficient Tool towards Good Governance (Trends and Comparative Analysis throughout Worldwide Regions and within West Balkan Countries). *Balkan Social Science Review*, 1, pp.157–174.
- MUFLIHAN, Y. & SUSANTO, T.D., 2017. Faktor Yang Mempengaruhi Warga Dan Pemerintah Dalam Adopsi E-Government : Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, [online] 4(4), pp.304–310. Available at: <<http://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/366>>. [Diakses 12 April 2018].
- MUFTIKHALI, Q.E. & SUSANTO, T.D., 2017. Kumpulan Model Maturity E-Government:Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, [online] 4(4), pp.311–317. Available at: <<http://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/367>>. [Diakses 12 April 2018].
- MULYAWATY, S., 2016. Efektivitas Website Desa sebagai Media Penyebaran Informasi Pembangunan Di Desa Malasari Kabupaten Bogor. Institut Pertanian Bogor.
- NASUTION, M. & MUDJAHIDIN, 2013. Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Metode Webqual. In: *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November, pp.2–4.
- PUSPITASARI, A.N., KUMADJI, S. & SUNARTI, 2013. Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Studi pada Pelanggan Toko Sepatu Wanita www.iwearup.com. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), pp.1–9.
- RAHARJO, S., 2017. Panduan Lengkap Uji Regresi Linear Sederhana Dengan SPSS. [online] Available at: <<https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana.html>> [Diakses 26 Feb. 2018].
- ROHMAN, F. & KURNIAWAN, D., 2017. Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3(1), pp.31–38.
- SANTOSO, B.S. & ANWAR, M.F., 2015. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. In: *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*. Yogyakarta: ReseachGate, pp.1–8.
- SARI, K.D.A. & WINARNO, W.A., 2012. Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen (JEAM)*, XI(1), pp.42–54.
- SARWONO, J., 2011. Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19. Pertams ed. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- SUGIYONO, 2014. Metode Penelitian Manajemen. Dua ed. Alfabeta.
- SYAIFULLAH & SOEMANTRI, D.O., 2016. Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0. *Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), pp.19–25.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Worldbank, 2018. E-Government. [online] Available at: <<http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-gov-resources#egov>> [Diakses 31 Jan. 2018].

Halaman ini sengaja dikosongkan