

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KELURAHAN
PURWANTORO MENGGUNAKAN *WEBQUALITY METRICS***

SKRIPSI



Oleh:
MOHAMAD ARVIANO ARIGHY
NIM. 18680016

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIKIBRAHIM
MALANG**

2024

HALAMAN- JUDUL

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KELURAHAN PURWANTORO
MENGUNAKAN *WEBQUALITY METRICS***

SKRIPSI

**Oleh:
MOHAMAD ARVIANO ARIGHY
NIM. 18680016**

**Diajukan Kepada: Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Sains Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN


**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KELURAHAN PURWANTORO
MENGUNAKAN *WEBQUALITY METRICS***

SKRIPSI


Oleh:
MOHAMAD ARVIANO ARIGHY
NIM. 18680016

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:
Tanggal 19 Juni 2024

Pembimbing I,


Wahyu Hariyanto, M.M
NIP.198907212019031007

Pembimbing II,


Firma Sabrul Bahtiar, M.Eng
NIP. 198502012019031009

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang


Dr. M. Amin Hariyadi, M.T
NIP. 19670318 200501 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KELURAHAN PURWANTORO MENGUNAKAN *WEBQUALITY METRICS*

SKRIPSI

Oleh:
MOHAMAD ARVIANO ARIGHY
NIM. 18680016

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi
(S.S.I) Pada tanggal 19 Juni 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : **Dr.Ir.M.Amin Hariyadi, M.T**
NIP.196701182005011001


Anggota Penguji II : **Fakhris Khusnu Reza Mahfud, M.Kom**
NIP. 199005062019031007

Anggota Penguji III : **Wahyu Hariyanto, M.M**
NIP. 198907212019031007

Anggota Penguji IV : **Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng**
NIP. 198502012019031009

Tanda Tangan

()

()

()

()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang


Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T
NIP. 196701182005011001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohamad Arviano Arighy
NIM : 18680016
Progam Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 19 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Mohamad Arviano Arighy

NIM. 18680016

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, Rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Kelurahan Purwantoro Menggunakan Webquality Metrics**”. Penulisan skripsi ini dilakukan bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Selanjutnya, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sri Harini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Firman Jati Pamungkas, M.Kom, selaku Dosen yang telah memberikan waktu serta tenaga untuk membimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Wahyu Hariyanto, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu serta tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan waktu serta tenaga untuk membimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak Fakhris Khusnu Reza Mahfud, M.Kom yang menjadi Dosen Penguji I dan Bapak Dr.Ir.M.Amin Hariyadi, M.T selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak masukan dan saran yang membangun.

8. Seluruh Dosen Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi serta staff yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat yang bisa saya terapkan di kemudian hari.
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan doa dan restunya kepada penulis dalam menuntut ilmu

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi penulis secara pribadi. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Malang, 19 Juni 2024

Mohamad Arviano Arighy

DAFTAR ISI

HALAMAN- JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
خلاصة	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	8
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Desain Penelitian	14
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	16
3.4 Sumber Data	16
3.5 Populasi dan Sampel.....	16
3.6 Instrumen Penelitian	17
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	17
3.8 Teknik Pengumpulan Data	21
3.9 Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Hasil Penelitian.....	24
4.2 Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram alur Penelitian	14
Gambar 4.1	Tampilan website.....	24
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 4.4	Indikator: Situs ini mudah dioperasikan	32
Gambar 4.5	Indikator: Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	33
Gambar 4.6	Indikator: Situs memiliki petunjuk yang jelas	34
Gambar 4.7	Indikator: Situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan	34
Gambar 4.8	Indikator: Situs memiliki tampilan yang menarik	35
Gambar 4.9	Indikator: Desain pada website sudah sesuai dengan tipe situsnya..	36
Gambar 4.10	Indikator: Situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan	36
Gambar 4.11	Indikator: Situs ini memberikan dampak positif kepada anda.....	37
Gambar 4.12	Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	38
Gambar 4.13	Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang sesuai	39
Gambar 4.14	Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang sesuai	39
Gambar 4. 15	Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduan	40
Gambar 4.16	Indikator: Situs menyediakan informasi yang mudah dimengerti ..	41
Gambar 4.17	Indikator: Situs menyediakan informasi secara detail	42
Gambar 4.18	Indikator: Situs memberikan informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan	42
Gambar 4.19	Indikator: Situs ini memiliki reputasi yang baik.....	43
Gambar 4.20	Indikator: Situs memberikan rasa aman	44
Gambar 4.21	Indikator: Informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini	45
Gambar 4.22	Indikator: Situs ini memiliki kesan personal	45
Gambar 4.23	Indikator: Situs ini memiliki komunitas	46
Gambar 4.24	Indikator: Aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi	47
Gambar 4.25	Indikator: Anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan website ini	47
Gambar 4. 27	Indikator: Situs ini secara keseluruhan memuaskan	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori dan Pertanyaan	9
Tabel 2.2 Islam dan Pengembangan Teknologi	11
Tabel 2.3 Islam dan Penggunaan Teknologi	11
Tabel 2.4 Hakikat masalah	12
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	18
Tabel 3.2 Skor Jawaban Skala Likert	21
Tabel 3.3 Kategori penilaian.....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.4 Kategori Dimensi Usability	29
Tabel 4. 5 Kategori Dimensi Information Quality	30
Tabel 4. 6 Kategori Dimensi Service Interaction Quality	31
Tabel 4.7 Kategori Dimensi User satisfaction.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	60
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
Lampiran 4. Google Form.....	70

ABSTRAK

Arighy, Mohamad Arviano. 2024. **Analisis Kualitas Website Kelurahan Purwantoro Menggunakan Webquality Metrics** Skripsi. Jurusan Perpustakaan dan Ilmu informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Wahyu Hariyanto, M.M (II) Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.

Kata Kunci : Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, Metode *Webquality Metrics*.

Website merupakan media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi. Website dari Kelurahan Purwantoro belum pernah dilakukan penilaian kualitas website baik dari kualitas interaksi, penyampaian informasi, dan kualitas kegunaan dari website itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas *website* Kelurahan Purwantoro dengan menggunakan *Webquality Metrics*. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif, adapun teknik *sampling* yang digunakan yakni *purposive sampling* dengan subjek sejumlah 99 orang pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang tergolong dalam usia aktif yaitu usia 15 sampai 56 tahun. Hasil penelitian memperoleh bahwa rata-rata variabel kualitas website dimana 3 dimensinya termasuk dalam kategori tinggi. Rerata dimensi *usability* 3,76, rerata dimensi *information quality* 3,67, rerata *service interaction quality* 3,46. Selain itu hasil penelitian juga memperoleh bahwa variabel *user satisfaction* termasuk dalam kategori tinggi yakni dengan rerata 3,77. Sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa *website* Kelurahan Purwantoro saat ini memiliki kualitas *website* yang cukup baik dari segi kualitas, yaitu secara kualitas kegunaan, kualitas interaksi, maupun kualitas informasi. Sehingga, para pengguna merasa puas secara keseluruhan terhadap *website* kelurahan Purwantoro. Melihat hal ini, *Website* Kelurahan Purwantoro memiliki kualitas yang cukup baik sehingga diharapkan pemerintahan mampu menjaga, meningkatkan serta mengembangkan kualitas *website* di kemudian hari.

ABSTRACT

Arighy, Mohamad Arviano. 2024. **The Analysis of Purwantoro Village Website Quality Using Webquality Metrics**. Thesis. Library and Information Science Department. Faculty of Science and Technology. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: (I) Wahyu Hariyanto, M.M (II) Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.

Keywords: Website Quality, Customer Satisfaction, Webquality Metrics Method.

Website is an important media by which users can find all kinds of information. The website of Purwantoro Village has never been assessed in terms of its interaction, information delivery, and usability quality. The research aims to measure the quality of the Purwantoro Village website using Webquality Metrics. It employed a descriptive quantitative approach. The researcher used purposive sampling with a subject of 99 website users classified as productive, ranging from 15 to 56 years old. The results show that the average of website quality variables, including the three dimensions, is high. The average usability, information quality, and service interaction quality are 3.76, 3.67, and 3.46, respectively. Furthermore, the research results reveal that the user satisfaction variable is also classified as high, with an average of 3.77. It can be concluded that the current Purwantoro Village website has a fairly good quality in terms of usability, interaction, and information quality. Overall, the users are satisfied with the Purwantoro Village website. Since Purwantoro Village Website has a fairly good quality, it is expected that the government will be able to maintain, improve, and develop the website quality.

مستخلص البحث

أريغي، محمد أرفيانو. 2024. تحليل جودة موقع الويب لقرية فوروانتورو باستخدام مقاييس جودة الويب. البحث الجامعي. قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف الأول: وحي هاريونو، الماجستير. المشرف الثاني: فرما شهر البختيار، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: جودة الموقع، رضا المستخدم، مقاييس جودة الويب.

تعد مواقع الويب وسيلة مهمة حيث يمكن للمستخدمين العثور على جميع أنواع المعلومات. لم يتم تقييم موقع الويب لقرية فوروانتورو من حيث جودة موقع الويب، سواء من جودة التفاعل أو تقديم المعلومات أو جودة قابلية استخدام موقع الويب نفسه. الهدف هذا البحث هو قياس جودة موقع الويب لقرية فوروانتورو باستخدام مقاييس جودة الويب. استخدم هذا البحث منهجا كميًا وصفيًا، وتقنية أخذ العينات المستخدمة هي أخذ عينة هادفة يبلغ عددها 99 مستخدمًا لموقع حكومة قرية بوروانتورو المصنفين على أنهم في أعمار نشطة، أي من 15 إلى 56. توصلت نتائج البحث إلى أن متوسط متغير جودة الموقع بما تضمنه 3 أبعاد في الفئة العالية. وكان متوسط عامًا. بعد قابلية الاستخدام 3.76، ومتوسط بعد جودة المعلومات 3.67، ومتوسط جودة التفاعل مع الخدمة 3.46. بالإضافة إلى ذلك، حصلت نتائج البحث أيضًا على أن متغير رضا المستخدم تم تضمينه في الفئة العالية، بمتوسط يتمتع حاليًا بجودة موقع الويب جيدة إلى حد الويب لقرية فوروانتورو 3.77. لذلك يمكن الاستنتاج أن موقع ما من حيث الجودة، أي من سهولة الاستخدام وجودة التفاعل وجودة المعلومات. لذلك، فإن المستخدمين راضون بشكل عام عن موقع الويب لقرية فوروانتورو. عند رؤية ذلك، يتمتع موقع الويب لقرية فوروانتورو بجودة جيدة بحيث يؤمل أن تتمكن الحكومة من الحفاظ على جودة الموقع وتحسينها وتطويرها في المستقبل.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelurahan Purwantoro termasuk wilayah administrasi Kota Malang Kecamatan Blimbing Provinsi Jawa Timur, mempunyai luas wilayah 229,25 hektar. Kelurahan Purwantoro terdiri atas 24 Rukun Warga (RW) dan 157 Rukun Tetangga (RT) (<https://kelpurwantoro.malangkota.go.id>). Pada tahun 2003 presiden mengeluarkan Instruksi Presiden (INPRES) nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* untuk melaksanakan pengembangan *e- government* dengan tujuan memberikan pelayanan publik secara online (Badan Pemeriksa Keuangan, 2017.). Hal ini juga berlaku untuk wilayah Kota Malang, dengan terbitnya INPRES 2003 tersebut Pemerintah Kota Malang memfasilitasi sebuah domain *website* kepada masing masing kelurahan di Kota Malang termasuk Kelurahan Purwantoro. Sehingga semua warga Kelurahan Purwantoro berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi kelurahan. Pemerintah Daerah berkewajiban mengembangkan sistem informasi Kelurahan. Pemerintah khususnya pemerintah daerah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses, mendistribusikan informasi dan layanan publik (Warjiyono dan Hellyana, 2018).

Website adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Khairunnisa dan Wasiyanti, 2018). *Website* dapat digunakan untuk mengembangkan sistem informasi kelurahan dalam menjalankan tujuan dari *e-government*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi (seperti *website*, internet dan *mobile computing*) oleh pemerintah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintahan (Worldbank, 2015). *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 dan Susanto, 2017).

Berdasarkan pengalaman peneliti setelah melakukan 1 bulan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kelurahan Purwantoro, *website* dari Kelurahan Purwantoro belum pernah dilakukan penilaian kualitas *website*. Terdapat beberapa fitur dalam *website* yang belum optimal dari segi tampilan, fitur, maupun isi informasi yang di tampilkan. Permasalahan pertama yang dirasakan yaitu pada segi tampilan *website* di mana tidak menampilkan jenis huruf yang selaras atau sama. Selain padatampilan huruf, beberapa gambar yang di tampilkan memiliki kualitas gambar yang kurang jelas. Kualitas *website* yang baik yaitu yang menampilkan gambar, jenis huruf, warna yang tepat, desain halaman yang menarik serta mencerminkan identitas organisasi (Arifin dkk, 2015).

Permasalahan kedua yaitu pada segi fitur, selama ini *website* Kelurahan Purwantoro belum memiliki fitur layanan interaksi untuk memberikan ruang komunikasi dengan masyarakat maupun organisasi secara online. Hal ini menyebabkan warga Kelurahan Purwantoro harus menyelesaikan urusan transaksi dengan mendatangi kantor kelurahan. Sehingga selama ini warga Kelurahan Purwantoro khususnya yang berada di luar kota kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik. Bahwa tampilan *website* harus atraktif sehingga masyarakat, pengguna *website*, dan pemerintahan dapat dengan cepat mendapatkan informasi (Irawan, 2012). Permasalahan selanjutnya ditemukan pada isi informasi dalam *website* ditemukan adanya penyampaian agenda kegiatan yang tidak mutakhir seperti agenda terakhir yang dituliskan yaitu pada tanggal 18 Januari 2023. Selanjutnya penyampaian informasi yang tidak detail, seperti terdapat kalimat atau istilah yang tidak di tuliskan dengan jelas, sehingga informasi kurang dapat dipahami oleh pengguna *website*. Hal ini sesuai dengan Hariyanto (2020) bahwa pengaruh antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya kualitas layanan merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

Sehingga, berdasarkan permasalahan tersebut di dukung dengan adanya

penelitian terbaru yang berjudul “ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN *WEBQUAL*(Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung)” fokus penelitian iniyaitu permasalahan yang masih terjadi sekarang ini yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan teknologi dan masih banyak yang belum mampu mengoperasikan aplikasi SiCantik Cloud. Hal ini meyebabkan proses pembuatan perizinan masih berjalan lama. Padahal, dengan adanya aplikasi tersebut akan memudahkan karyawan pemerintahan dalam meng-input data secara tepat dan cepat. tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), serta variabel *service interaction quality* (X3) terhadap kepuasan pengguna website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung. Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa : *Usability quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y), *Information quality* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y), *Service Interaction Quality* (X3)berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction (Y), *Usability quality* (X1), *Information quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh secara bersama – sama (simultan) terhadap *user satisfaction* (Y) (Farrizqy dkk, 2023).

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti diatas, ditemukan bahwa metode *webquality metrics* di gunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan dari empat bidang (kategori) kemudahan pengguna, kualitasinformasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Di dalam penelitian ini peneliti ingin mengukur kualitas *website* Kelurahan Purwantoro apakah telah sesuai dengan harapan pengguna yang ada di lingkungan Kelurahan Purwantoro. Penelitian ini penting bagi para penggunadimana saat ingin mengunjungi *website* Kelurahan Purwantoro agar mendapatkan kenyamanan dan kemudahan. Selain itu penelitian ini perlu di lakukan karena *website* Kelurahan Purwantoro belum di kaji mengenai *user experiencenya*. Sehingga dengan adanya penilitian ini bisa memberikan masukan atau saran perbaikan pengembangan *website*. Karena dengan media inilah pengguna akan langsung bertatap muka dengan pemerintah Kelurahan

Purwanto melalui dunia maya tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Sehingga dituntut adanya *website* pemerintah yang berkualitas. maka penelitian dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Kelurahan Purwanto Menggunakan *Webquality Metrics*” ini dilakukan untuk mengetahui kualitas *website* Kelurahan Purwanto yang didasarkan pada empat bidang (kategori) kemudahan pengguna , kualitas informasi , kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Selain itu, setiap muslim juga diperintahkan untuk memberikan pelayanan yang ramah.

Sebagaimana sabda Rasulullah Saw:

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ عِيَّاشٍ حَدَّثَنَا أَبُو غَسَّانَ مُحَمَّدُ بْنُ مُطَرِّفٍ قَالَ حَدَّثَنِي مُحَمَّدُ
 بْنُ الْمُنْكَدِرِ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا. أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ
 عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyukai jika salah seorang dari kalian melakukan suatu pekerjaan, maka hendaknya ia melakukannya dengan itqan (sempurna).*” (HR. Bukhari No. 1934)

Dalam Tafsir Al-Mishbah oleh M. Quraish Shihab (2007) seringkali mengaitkan pemahaman hadits dengan pemaknaan ayat-ayat Al-Quran yang relevan serta menjelaskan makna secara mendalam melalui konteks linguistik dan budaya Arab pada masa itu. Menurut Quraish Shihab, "itqan" berarti melakukan sesuatu dengan penuh kesungguhan dan keahlian, serta memastikan pekerjaan itu dilakukan dengan cara yang terbaik dan paling sempurna.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah Saw:

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنْ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ
 يُحِبُّ إِذَا عَمَلًا عَمِلَ أَحَدُكُمْ يُتَقِنَهُ

Artinya: “*Dari Aisyah ra, bersabda Rasulullah Saw: “Allah ‘azza wa jalla menyukai jika salah seorang di antara kalian melakukan suatu amal secara itqan.”* (HR. Imam At-Tabrânî, dalam *al-Mu’jam al-Awsat*, No. 897, dan Imam Baihaqi dalam *Sya’bual-Îmân*, No. 5312.)

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan pengguna merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Untuk itu kepercayaan pengguna sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui staff yang bekerja sesuai dengan bidangnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas didapatkan sebuah rumusan masalah yaitu “Bagaimana kualitas *website* pemerintah Kelurahan Purwanto menggunakan *Webquality metrics*? ”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website* Kelurahan Purwanto dengan menggunakan *webquality metrics* dari persepsi para pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah: Dapat dijadikan referensi penelitian tentang pengukuran kualitas *website* pemerintah dimasa yang akan datang. Selain menjadi masukan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian bagi pengelola *website* atau pengambil keputusan untuk memperhatikan kualitas *website* sebagai acuan penilaian *website* yang berkualitas.

1.5 Batasan Masalah

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *webquality metrics*.
2. Karakteristik responden yang di ambil yaitu para pengguna yang berusia

produktif di antara umur 15 – 56 tahun.

3. Para pengguna yang sudah mengakses *website* Kelurahan Purwantoro.
4. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *nonprobability* sampling.
5. Lokasi yang ditargetkan untuk dilaksanakannya penelitian adalah Kelurahan Purwantoro yang beralamatkan di Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Untuk waktunya selama 4 bulan dari awal bulan maret 2023 sampai bulan juni 2023

1.6 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bagian pendahuluan ini di dalamnya berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku yang berisi teori-teori yang dirujuk dari pustaka penelitian kuantitatif ini keberadaan teori baik yang dirujuk dari pustaka atau hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjelasan dan berakhir pada konstruksi teori baru yang dikemukakan oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang metode penelitian yang dipakai oleh peneliti, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang hasil analisis *website* Kelurahan Purwantoro menggunakan metode *Webquality Metrics*.

BAB V PENUTUP

Berisikan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari Jurnal Tugas Akhir.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Perbedaan yang penulis temukan dengan penelitian terdahulu yaitu tempat pengukuran kualitas *website* di Kelurahan Purwanto dan pada objek penelitian yaitu para pengguna *website* Kelurahan Purwanto itu sendiri. Namun terdapat persamaan penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan metode *Webquality metrics* untuk mengukur kualitas *website* dan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang telah penulis telaah untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian tentang mengukur kualitas *website* pemerintah atau organisasi dengan menggunakan metode *webquality metrics*, diantaranya:

Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce: Pendekatan WebQuality dan Structural Equation Modeling”. Fokus penelitian yaitu bagaimana menyajikan situs yang profesional dan berkualitas yang berdasarkan harapan atau persepsi pengguna dengan melakukan evaluasi. *Webquality* digunakan sebagai metode dalam analisis statistik untuk menguji hubungan antara metrik *WebQuality* dan kepuasan pengguna.. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu kuantitatif. Hasil menunjukkan bahwa dimensi kegunaan (*usability*) dan kualitas informasi dari *WebQuality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-commerce, sementara dimensi kualitas interaksi memiliki pengaruh cukup signifikan (Kusuma dan Prasetyo, 2023).

Judul “Evaluasi Kinerja Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode WebQuality dan Importance-Performance Analysis”. Penelitian ini bertujuan ingin melakukan pengukuran kualitas *website* untuk mencapai cita-cita pemerintah daerah. Hasil penelitian ini yakni menemukan bahwa website pemerintah daerah secara umum memiliki kinerja yang baik dalam hal ketersediaan informasi, namun masih kurang dalam aspek interaktivitas dan kemudahan penggunaan. (Widodo

dkk, 2022).

Judul “Pengukuran Kualitas Layanan Digital Banking dengan Pendekatan WebQuality: Studi Empiris pada Bank-Bank di Indonesia”. Penelitian ini fokus untuk analisis faktor dan regresi untuk mengevaluasi kualitas layanan digital banking, menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan digital banking, diikuti oleh kecepatan respon dan keakuratan informasi, sedangkan kekurangannya yaitu kurangnya pemaparan teori secara mendalam terhadap hasil (Nugroho dan Sari, 2024).

Judul “Pengaruh Dimensi WebQuality terhadap Niat Pembelian Ulang dalam E-Commerce”. Hasil dari Penelitian ini menemukan bahwa dimensi kualitas informasi dan kualitas layanan dari WebQuality memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat pembelian ulang dalam e-commerce, sementara kualitas desain website memiliki pengaruh yang lebih kecil. Terdapat kekurangan yakni kurangnya penjelasan teori tentang *webquality* yang digunakan (Hartono dan Mulyani, 2023).

2.2 Landasan Teori

Dalam bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Adanya *website* dapat memberikan banyak keuntungan sertamembantu kesulitan dalam penyampaian informasi. *Website* menjadi sarana komunikasi yang populer sudah sepatutnya dilakukan pengelolaan *website* yang benardan baik. *Website* dapat menyediakan gambaran yang lebih lengkap tentang kegiatan, layanan dan potensi mengenai organisasi/ lembaga yang bersangkutan. Dengan adanya fasilitas yang lebih lengkap tersebut, memungkinkan *website* untuk menawarkan layanan real time, pengambilan informasi yang lebih cepat, penawaran jasa, di mana opsi ini tidak tersedia pada layanan tradisional (Anggrahini dkk, 2008).

2.2.1 Webquality Metrics

WebQuality metrics adalah serangkaian kriteria dan metode yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas sebuah website. Tujuannya adalah

untuk memahami seberapa baik sebuah website memenuhi kebutuhan penggunanya dan mencapai tujuan organisasinya (Barnes dan Vidgen, 2002). Berikut adalah penjelasan lebih detail tentang WebQuality metrics:

1. Definisi: WebQuality metrics adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menilai berbagai aspek kualitas website, termasuk desain, fungsionalitas, konten, keamanan, dan pengalaman pengguna.
2. Dimensi Umum: Meskipun berbagai model memiliki pendekatan yang berbeda, beberapa dimensi umum dalam *WebQuality metrics* meliputi: *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *System Quality* (Kualitas Sistem), *Design Quality* (Kualitas Desain).

Persepsi pengguna pun terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) (Barnes dan Vidgen, 2003). Situs yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (gap) yang rendah. Model kualitas situs atau *Webqual* tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi (Barnes dan Vidgen, 2000).

Tabel 2.1 Kategori dan Pertanyaan (Barnes & Vidgen, 2005)

Kategori	Pertanyaan
<i>Usability</i>	Situs ini mudah dioperasikan
	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti
	Situs memiliki petunjuk yang jelas
	Situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan
	Situs memiliki tampilan yang menarik
	Desain pada <i>website</i> sudah sesuai dengan tipe situs nya
	Situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan
	Situs ini memberikan dampak positif kepada anda
	Situs ini menyediakan informasi yang akurat

Kategori	Pertanyaan
<i>Information Quality</i>	Situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	Situs ini menyediakan informasi yang sesuai.
	Situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduan.
	Situs menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	Situs menyediakan informasi secara detail
	Situs memberikan informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan
<i>Service Interaction Quality</i>	Situs ini memiliki reputasi yang baik
	Situs memberikan rasa aman saat bertransaksi
	Informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini
	Situs ini memiliki kesan personal
	Situs ini memiliki komunitas
	Aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi
<i>User Satisfaction</i>	Kepuasan mereka

Terlihat pada tabel 2.1 terdapat empat dimensi yang setiap dimensi memiliki atribut-atribut yang mendukung untuk mengetahui secara detail atribut yang harus diperbaiki pada penelitian kali ini peneliti memilih menggunakan metode *webqual*.

Karena dianggap lebih cocok dalam pengukuran kualitas suatu *website*. *Webqual* dan *Servqual* memiliki titik fokus yang berbeda. *Servqual* lebih fokus pada layanan sistem informasi, *webqual* fokus pada kualitas *website*. *Webqual* merupakan pengembangan dari *Servqual* dapat dilihat beberapa komponen yang ada pada *Servqual* sudah masuk ke dalam dimensi yang ada pada *Webqual* (Mursyidah, 2021).

2.2.2 Integrasi Keislaman

1. Pandangan Islam dalam Pengembangan dan Pemanfaatan Sains Dan Teknologi

Pertama, secara hukum fikih. Hukum perkembangan ilmu pengetahuan sains dan teknologi adalah fardhu kifayah (farḍo kifāyatin). Kedua, dari segi etika atau akhlak. Hukum pengembangan ilmu pengetahuan sains dan teknologi sangat terpuji (mahmūdatan). Ketiga, dalam konsep ketaatan. Penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan sains dan teknologi merupakan wujud ketundukan manusia kepada Tuhannya ('ibādatan) (Suprpto, 2020). Untuk lebih jelasnya silahkan lihat tabel dibawah ini:

Tabel 2.2 Islam dan Pengembangan Teknologi

No	Sudut pandang Teknologi	Ragam Sudut Pandang	Hukum
1.	Pembelajaran & Pengembangan	Legalitas Fikih	Fardu Kifayah
		Legalitas Akhlak	Terpuji
		Bentuk Ketaatan	Bukti Penghambaan

2. Tujuan Syariat dalam pemanfaatan dan penyelewengan teknologi

Dalam fikih Islam sendiri, hukum penggunaan atau penyalahgunaan teknologi sangat erat kaitannya dengan tujuan penggunaan teknologi tersebut. Menurut (Suprpto, 2020) Apabila tujuannya memperoleh keuntungan, maka penggunaannya secara sah juga merupakan keuntungan.

Baik itu dari sudut pandang ihsan dalam rangka ibadah, kealaman atau untuk diri sendiri. Sebaliknya jika tujuan penggunaan teknologi adalah untuk menyebarkan, menimbulkan atau bahkan mengatasi kerugian dalam rangka ibadah, kealaman atau diri sendiri, maka termasuk dalam kategori kemudharatan yang membawa kepada kerusakan atau bisa di sebut mafsadah. Untuk lebih jelasnya silahkan lihat tabel dibawah ini.

Tabel 2.3 Islam dan Penggunaan Teknologi

No	Jenis Penggunaan	Tujuan	Bobot Tujuan	Hukum
1	Pemanfaatan Teknologi	Maslahah	Primer/ Berat	Wajib
			Sekunder/ Ringan	Sunah
2	Penyelewengan Teknologi	Mafsadah	Primer/ Berat	Haram
			Sekunder/ Ringan	Makruh

3. Pengembangan Dan pemanfaatan Sains Dan Teknologi Ditinjau Dari Kemaslahatan

Sedangkan secara ringkas dan padat Izzuddin bin Abdis Salam (W. 660 H) mendefinisi hakikat maslahat dan mafsadat sebagaimana berikut:

Tabel 2.4 Hakikat maslahat

No	Ragam amal-perbuatan	Hakikat
1	Kemaslahatan (<i>al-maṣlahatu</i>)	1. Berbagai Kesehatan fisik-lahiriah (<i>al-laẓẓātu</i>)
		2. Berbagai faktor yang menjadi sebab Kesehatan fisik
		3. Berbagai kebahagiaan psikis-batini (<i>al-afrōhu</i>)
		4. Berbagai faktor yang menjadi sebab kebahagiaan psikis-batiniah

Kebahagiaan psikis-batiniah dan kesehatan fisik-lahiriah masuk dalam kategori kemaslahatan yang hakiki. Sedangkan berbagai faktor yang menjadi sebab kebahagiaan psikis-batiniah dan kesehatan fisik-lahiriah masuk kategori kemaslahatan majazi. Demikian pula berbagai kesedihan psikis-batiniah dan penyakit fisik-lahiriah dikategorikan sebagai kemaslahatan hakiki (Suprpto, 2020).

4. Sains dan Teknologi Sebagai Alat dan Media Merealisasikan Kemaslahatan

Setiap kemaslahatan dan kerusakan itu memiliki faktor penyebab dan media untuk mewujudkan kemaslahatan atau menolak kerusakan. Sedangkan hukum media adalah selaras dengan hukum tujuan penggunaan media itu sendiri. Jika tujuannya haram, makruh, mubah wajib, atau sunah maka hukum media dan sebab tersebut juga haram, makruh, mubah, wajib, atau sunah. Namun khusus dalam konteks mubah, maka membantu terealisasinya berbagai faktor dan media perkara mubah lebih utama dari perkara mubah itu sendiri (Suprpto, 2020). Dalam mengembangkan dan menggunakan media, juga sangat di anjurkan untuk memperhatikan tujuannya. Karena para ulama fiqih sepakat bahwa perkataan dan perbuatan seorang mukalaf bisa berbeda hukumnya karena adanya perbedaan maksud,

tujuan dan makna dari perkataan atau perbuatan tersebut (Suprpto, 2020). Baik itu perkataan atau perbuatan yang berhubungan dengan ibadah, adat istiadat atau transaksi. (Soleh Sadlan, 1417: 41). Alasannya, sebab faedah dari disyariatkannya niat adalah:

- a) Membedakan perkataan dan perbuatan yang sekedar berupa adat kebiasaan dari perkataan dan perbuatan yang berupa ibadah.
- b) Membedakan tingkatan hukum ibadah mulai yang wajib, sunah, mubah, makruh, haram, sah, batal, halal, dan haram.

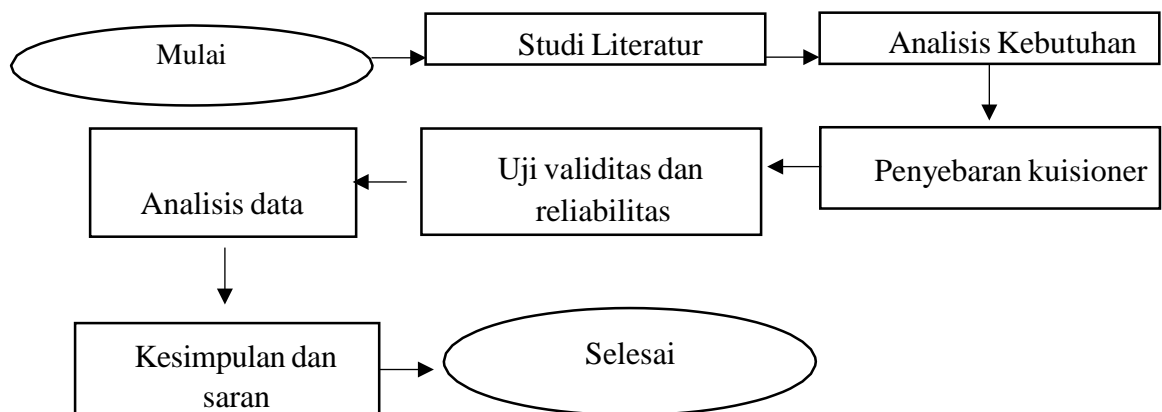
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Desain penelitian yang digunakan yaitu desain studi deskriptif, dimana desain ini bertujuan untuk menggambarkan suatu variabel pada individu atau demografi tertentu di situasi alami tanpa memberikan manipulasi serta penyajian data deskriptif menggunakan tabel dan grafik untuk memudahkan dalam menunjukkan tingkatan atau persentase gambaran hasil kepada pembaca (Yuniardi, 2021).

3.2 Desain Penelitian



Gambar 3. 1: Diagram alur Penelitian

3.2.1 Studi Literatur

Tahap pertama yang dilakukan peneliti adalah studi literatur dimana dengan mencari sumber referensi terkait dengan konsep penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini.

3.2.2 Analisis Kebutuhan

Beberapa kebutuhan yang peneliti butuhkan yaitu menentukan variable penelitian, populasi dan sampel. Lalu Menyusun instrument penelitian serta melakukan survey pra penelitian untuk megkuatkan latar belakang penelitian.

3.2.3 Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner penelitian kepada responden dimana sebelumnya responden sudah ditentukan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode slovin. Selain itu responden atau sampel yang mengisi kesioner juga sudah di pilih berdasarkan usia produktif 15 sampai 56 tahun.

3.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan setelah penyebaran kuesioner telah di jawab 99 responden. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan keakuratan mengetahui kelayakan butir- butir pernyataan dalam suatu daftar variabel. Sebuah kusioner akan dinyatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Untuk menguji validitas dapat digunakan rumus korelasi *product moment*. Instrumen penelitian yang dianggap valid, apabila nilai rhitung $> r$ tabel, dan apabila nilai rhitung $< r$ tabel maka dianggap tidak valid. Untuk menentukan apakah suatu item kuesioner yang valid, peneliti menggunakan istilah apabila r hitung $> 0,05 r$ tabel kuesioner mengatakan bahwa item tersebut valid.

Setiap soal diuji untuk konsistensi penelitian nilai variabel dengan *alpha Cronbach*. Teknik yang dipilih ini karena merupakan uji konsistensi yang cukup bagus. Instrumen penelitian dinyakatan handal apabila nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$ dan sedangkan untuk penelitian dikatakan tidak handal apabila nilai *Croanbach Alpha* $< 0,60$.

3.2.5 Pengolahan Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan alat quesioner sebagai pengambilan data lalu dilakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data dari responden setelah itu di hitung setiap indikatornya menggunakan rumus *mean* dan *grand mean* untuk mengetahui skor setiap indikator.

3.2.6 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran akan di ambil dari hasil analisis yang sudah dilakukan dalam penelitian ini dari kualitas *website* kelurahan purwantoro.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah para pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoroyang di fokuskan pada usia aktif yaitu 15 sampai 56 tahun. Dan objek penelitian ini adalah kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang meliputi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan datas skunder. Data Primer didapatkan dari survey dan wawancara kepada pengelola dan pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro. Sedangkan Data sekunder didapatkan dari data-data yang diperoleh dari kajian pustaka berupa buku-buku teks, jurnal, internet, hasil-hasil penelitian terdahulu.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang tergolong dalam usia aktif yaitu usia 15 sampai 56 tahun berjumlah 18.770 jiwa.

3.5.2 Sampel

Peneliti menggunakan teknik *nonprobability* sampling dengan metode *purposive sampling*.Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

$$N = \frac{n}{1+N^2} \quad (3.1)$$

Dimana:

N = Jumlah sampel

n = Jumlah seluruh anggota populasi

e = Toleransi terjadinya kesalahan atau *error*

Dengan menggunakan tingkat kesalahan 10%, maka setelah digunakan

rumus slovin didapatkan perhitungan sebagai berikut:

$$N = \frac{18770}{1 + 18770 (0,1)^2}$$

$$= 99,4 = 99$$

Didapatkan sejumlah 99.4 yang dibulatkan menjadi 99 sampel yang akan digunakan sebagai sumber data penelitian ini.

3.6 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data ini menggunakan instrumen dengan bentuk pertanyaan untuk mendapatkan pengalaman dalam menjalankan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro secara online. Data yang didapatkan dalam metode tersebut adalah data pokok untuk diproses maupun dianalisis untuk mendapatkan data pengguna *website* sesuai dengan kenyataan di lapangan.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan karena bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan keakuratan mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan dalam suatu daftar variabel. Sebuah kuesioner akan dinyatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji validitas dapat digunakan rumus korelasi *product moment*. Instrumen penelitian yang dianggap valid, apabila nilai r hitung $>$ r tabel, dan apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka dianggap tidak valid. Untuk menentukan apakah suatu item kuesioner yang valid, peneliti menggunakan istilah apabila r hitung $>$ 0,05 r tabel kuesioner mengatakan bahwa item tersebut valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ukuran untuk menentukan suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab semua hal yang berkaitan dengan pertanyaan – pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner (Wiratna, 2015). Setiap soal diuji untuk konsistensi penelitian nilai variabel dengan *alpha Cronbach*. Teknik yang dipilih ini karena merupakan uji konsistensi yang cukup bagus. Instrumen penelitian dinyatakan handal apabila nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,60 dan sedangkan untuk penelitian dikatakan tidak handal

apabila nilai *Croanbach Alpha* <0,60.

3.7.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Penelitian ini akan mengukur kualitas *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro dari persepsi pengguna *website* tersebut dengan menggunakan empat instrumen dari metode *Webquality Metrics*. *Webqual* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi dari pengguna akhir *website* (Barnes dan Vidgen, 2002).

Dalam pengukuran kualitas *website*, *webqual* menggunakan instrumen-instrumen penelitian dari tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian (Barnes & Vidgen, 2005)

Kategori	Indikator	Pernyataan
<i>Usability</i>	Situs ini mudah dioperasikan	1. Menurut saya situs (https://kelpurwantoro.malangkota.go.id/) mudah dioperasikan
	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	2. Menurut saya interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti
	Situs memiliki petunjuk yang jelas	3. Menurut saya situs mudah untuk dijelajahi
	Situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan	4. Menurut saya situs mudah digunakan
	Situs memiliki tampilan yang menarik	5. Menurut saya tampilan situs menarik
	Desain pada <i>website</i> sudah sesuai dengan tipe situs	6. Menurut saya desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs
	Situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan	7. Menurut saya situs tampak meyakinkan dan kompeten

Kategori	Indikator	Pertanyaan
<i>Usability</i>	Situs ini memberikan dampak positif kepada anda	8. Menurut saya situs memberikan sebuah pengalaman positif
<i>Information Quality</i>	Situs ini menyediakan informasi yang akurat	9. Menurut saya informasi yang tersedia akurat
	Situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya	10. Menurut saya informasi yang disajikan terpercaya
	Situs ini menyediakan informasi yang sesuai.	11. Menurut saya informasi yang disediakan up to date
	Situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduan.	12. Menurut saya informasi yang disajikan relevan
	Situs menyediakan informasi yang mudah dimengerti	13. Menurut saya informasi yang disediakan mudah dimengerti
	Situs menyediakan informasi secara detail	14. Menurut saya informasi yang disediakan cukup terperinci
	Situs memberikan informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan	15. Menurut saya informasi yang disajikan dalam format yang sesuai
<i>Service Interaction Quality</i>	Situs ini memiliki reputasi yang baik	16. Menurut saya Situs memiliki reputasi yang baik
	Situs memberikan rasa aman	17. Menurut saya situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi

Kategori	Indikator	Pertanyaan
<i>Service Interaction Quality</i>	Informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini	18. Menurut saya informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama
	Situs ini memiliki kesan personal	19. Menurut saya tercipta sebuah nuansa personalisasi
	Situs ini memiliki komunitas	20. Menurut saya situs menciptakan nuansa yang mendukung pada komunitas
	Aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi	21. Menurut saya situs mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi
	Anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan <i>website</i> ini.	22. Menurut saya layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
<i>User Satisfaction</i>	Situs ini secara keseluruhan memuaskan	23. Menurut saya secara keseluruhan mengenai <i>website</i> ini memuaskan

Kuesioner yang nantinya disusun berisi daftar pertanyaan berdasarkan pada tabel 3.2 yaitu Instrumen *Webquality metrics*. Dalam standar *Webquality metrics*, jumlah total pertanyaan adalah 25 pertanyaan yang terdiri dari dimensi kegunaan 8 pertanyaan, dimensi kualitas informasi 7 pertanyaan, dimensi kualitas interaksi pelayanan 9 pertanyaan dan 1 pertanyaan yang mencakup untuk kepuasan pengguna.

3.7.4 Skala Likert

Skala likert adalah skala untuk membuat kuesioner dan yang paling sering dipakai dalam bentuk penelitian survei. Data yang dikumpulkan dari kuesioner akan diproses dalam bentuk kuantitatif untuk mendapatkan skor jawaban atas pertanyaan yang ditujukan kepada pengguna *website*. Peneliti dalam mengukur pendapat pengguna *website* menggunakan skala likert 5 poin. Berikut tabel skor jawaban dari instrumen:

Tabel 3.2 Skor Jawaban Skala Likert (Amirin, 2010)

Skala Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala Likert terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS), yaitu :

1. Sangat Setuju, diberi bobot nilai 5
2. Setuju, diberi bobot nilai 4
3. Cukup Setuju, diberi bobot nilai 3
4. Tidak Setuju, diberi bobot nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju, diberi bobot nilai 1

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis pilih yaitu kuesioner (Angket) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini menggunakan 25 item pertanyaan. Kuesioner diberikan dengan menyebarkan *link google form* kepada pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro.

3.9 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan alat kuesioner sebagai pengambilan data lalu 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

3.9.1 Mean

Langkah pertama dari proses analisis data ini dengan menghitung nilai rata-

rata dari setiap butir pertanyaan pada instrumen penelitian menggunakan rumus

Mean:

$$\text{Mean } X = \frac{\Sigma x}{N} \quad (3.2)$$

Keterangan :

X = Rata-rata atau *Mean*

Σ = Jumlah nilai data yang diperoleh

N = Jumlah responden yang diteliti

3.9.2 *Grand Mean*

Deskripsi hasil penelitian merupakan tanggapan responden yang mengisi kuesioner mengenai Analisis Kualitas Website Kelurahan Purwantoro Menggunakan Webquality Metrics. Akan dilihat mengenai kecenderungan jawaban responden atas masing- masing variabel penelitian. Kecenderungan jawaban responden ini dapat dilihat dari bentuk statistik deskriptif dari masing-masing variabel. Analisis deskriptif tersebut dijabarkan dalam Rentang Skala sebagai berikut :

$$RS = \frac{m-n}{b} \quad (3.3)$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Jumlah skor tertinggi pada skala

n = Jumlah skor terendah pada skala

b = Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

Table 3.3 Kategori Penilaian (Amirin, 2010)

Skor	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat rendah
1,81 - 2,60	Rendah
2,61 - 3,40	Cukup
3,41 - 4,20	Tinggi
4,21 - 5,00	Sangat tinggi

Tabel ini menggambarkan kategori penilaian kualitas website Pemerintahan Kelurahan Purwantoro berdasarkan skor skala Likert. Kategori ini membantu dalam menginterpretasikan hasil penilaian pengguna terhadap berbagai aspek kualitas website, seperti usability, information quality, dan service interaction quality, dengan skala mulai dari "Sangat rendah" hingga "Sangat tinggi."

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Website

Website Kelurahan Purwantoro sebagai salah satu upaya peningkatan pelayanan kelurahan serta menerima pengaduan *online* dipergunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat pengaduan tentang pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang. Tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah, hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbau SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan), iklan (*advertising*) dan bernuansa politik apapun bentuknya secara *online*. Kelurahan Purwantoro akan memfasilitasi setiap pengaduan yang masuk di pengaduan *online* bila; menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama Kelurahan, Kecamatan, Jalan, atau Kawasan) isi pengaduan (substansi) terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang serta disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah. Berikut tampilan dari *website* Kelurahan Purwantoro (<https://kelpurwantoro.malangkota.go.id/>):



Gambar 4. 1 Tampilan website
(<https://kelpurwantoro.malangkota.go.id/>)

Website Kelurahan Purwantoro mengalami banyak perkembangan yang sebelumnya peneliti menemukan beberapa permasalahan mulai dari segi tampilan *website* yang jenis huruf tidak menampilkan yang selaras atau sama dan gambar

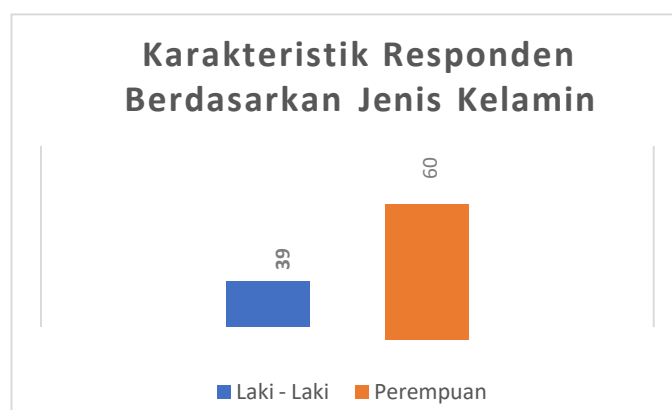
kurang jelas. Namun saat ini tampilan sudah mengalami peningkatan. Kemudian permasalahan kedua diketahui dari segi fitur, selama ini *website* Kelurahan Purwontoro belum memiliki fitur layanan interaksi untuk memberikan ruang komunikasi dengan masyarakat maupun organisasi secara *online*. Namun saat ini sudah memiliki fitur *online* dimana pengguna dapat berinteraksi secara *online*. Selanjutnya *website* Kelurahan Purwontoro dalam penyampaian agenda kegiatan yang sebelumnya tidak mutakhir saat ini setiap *event* atau berita penting sudah mulai dibagikan di *website*.

4.1.2 Hasil Demografi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 99 responden. Bagian ini akan menjabarkan data – data penelitian secara deskriptif dimulai dari gambaran umum responden hingga penjabaran hasil dari setiap pernyataan dari variabel yang sudah dibagikan kepada responden.

4.1.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat diketahui melalui gambar 4.1 sebagai berikut:



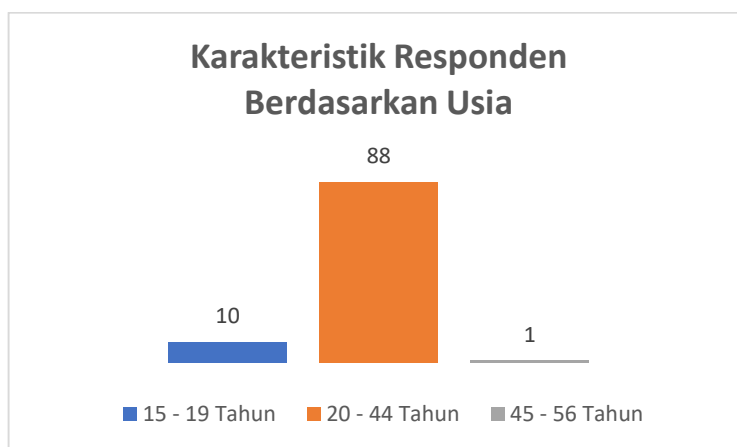
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.2 diatas diketahui, hasil penelitian yang telah dilakukan penelitian ini terdapat 99 responden yang terdiri dari jenis kelamin laki – laki sebanyak 39 responden atau sebesar 39,4% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden atau sebesar 60,6%. Hal ini menunjukkan bahwa

rata – rata jumlah pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro hamper sama antara jenis kelamin laki – laki dan perempuan.

4.1.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut karakteristik responden berdasarkan usia yang dapat diketahui melalui gambar 4.2 sebagai berikut:



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 4.3 diatas diketahui, karakteristik responden berdasarkan usia pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yakni usia 15 – 19 tahun yaitu sebanyak 10 responden atau 10,1%, usia 20 – 44 tahun yaitu sebanyak 88 responden atau 88,9%, dan usia 45 – 56 tahun yaitu sebanyak 1 responden atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro mayoritas berusia 20 – 44 tahun

4.1.3 Hasil Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat pengukuran variabel penelitian. Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Sugiyono, 2018).

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur objek yang hendak diukur, semakin tinggi validitas suatu instrumen, maka semakin baik instrumen itu untuk digunakan. Pada penelitian ini kuesioner disebarkan pada pengguna *website*

pemerintah Kelurahan Purwantoro. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas melalui program SPSS versi 22. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 99 dengan demikian r-tabel dalam taraf signifikansi 5% adalah 0,1663. Adapun hasil pengujian validitas yang dapat diketahui melalui tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	keterangan
<i>Usability</i>	Menurut saya situs (https://kelpurwantoro.malangkota.go.id/) mudah dioperasikan	0,632	0,1663	Valid
	Menurut saya interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	0,746	0,1663	Valid
	Menurut saya situs mudah untuk dijelajahi	0,703	0,1663	Valid
	Menurut saya situs mudah digunakan	0,686	0,1663	Valid
	Menurut saya tampilan situs menarik	0,640	0,1663	Valid
	Menurut saya desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs	0,624	0,1663	Valid
	Menurut saya situs tampak meyakinkan dan kompeten	0,628	0,1663	Valid
	Menurut saya situs memberikan sebuah pengalaman positif	0,563	0,1663	Valid
	<i>Information Quality</i>	Menurut saya informasi yang tersedia akurat	0,704	0,1663
Menurut saya informasi yang disajikan terpercaya		0,655	0,1663	Valid
Menurut saya informasi yang disediakan up to date		0,549	0,1663	Valid
Menurut saya informasi yang disajikan relevan		0,636	0,1663	Valid
Menurut saya informasi yang disediakan mudah dimengerti		0,578	0,1663	Valid
Menurut saya informasi yang disediakan cukup terperinci		0,706	0,1663	Valid
Menurut saya informasi yang disajikan dalam format yang sesuai		0,714	0,1663	Valid

Variabel	Pernyataan	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	keterangan
<i>Service Interaction Quality</i>	Menurut saya situs memiliki reputasi yang baik	0,722	0,1663	Valid
	Menurut saya situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi	0,458	0,1663	Valid
	Menurut saya informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama	0,703	0,1663	Valid
	Menurut saya tercipta sebuah nuansa personalisasi	0,706	0,1663	Valid
	Menurut saya situs menciptakan nuansa yang mendukung pada komunitas	0,634	0,1663	Valid
	Menurut saya situs mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi	0,678	0,1663	Valid
	Menurut saya layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	0,682	0,1663	Valid
<i>User Satisfaction</i>	Menurut saya secara keseluruhan mengenai <i>website</i> ini memuaskan	0,828	0,1663	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa item dari dimensi *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* seluruh item yang menunjukkan $rhitung > rtabel$ dan bernilai positif, maka dinyatakan bahwa item “valid” sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah untuk mengukur instrumen apakah reliabel atau handal. Suatu sistem instrumen atau seluruh indikator dianggap telah cukup reliabel apabila *Cronbach Alpha* minimal 0,6 ($\alpha \geq 0,6$) (Sugiyono, 2018). Pengujian reliabilitas melalui program SPSS versi 22. Berikut hasil uji reliabilitas yang dapat diketahui melalui tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Hitung</i>	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Usability</i>	0.807	0.60	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0.769	0.60	Reliabel
<i>Service Interaction Quality</i>	0.780	0.60	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0.711	0.60	Reliabel

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui, bahwa nilai *cronbach's Alpha* pada masing – masing dimensi menunjukkan minimal 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* dinyatakan "reliabel", sehingga layak digunakan untuk alat ukur pengujian statistik.

4.1.4 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi mean, median, modus, dan tabel frekuensi responden menurut kategori yang penentuannya menggunakan program *SPSS Statistic for Windows* versi 22.0. Deskripsi data masing masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam tabel berikut:

4.1.4.1 Dimensi *Usability*

kuesioner dimensi *usability* terdiri dari 8 item pernyataan. Penilaian 99 responden terhadap *usability* diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5. Skor tertinggi 40, sedangkan skor terendah 19.

Tabel 4.3 Dimensi Usability

No	Indikator	Jumlah	Mean	Kategori
1	Situs ini mudah dioperasikan	99	3,85	Tinggi
2	Interaksi dengan situs jelasdan mudah dimengerti	99	3,75	Tinggi
3	Situs memiliki petunjuk yang jelas	99	3,73	Tinggi
4	Situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan	99	3,87	Tinggi
5	Situs memiliki tampilan yang menarik	99	3,71	Tinggi

No	Indikator	Jumlah	Mean	Kategori
6	Desain pada <i>website</i> sudah sesuai dengan tipe situsnya	99	3,70	Tinggi
7	Situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan	99	3,76	Tinggi
8	Situs ini memberikan dampak positif kepada anda	99	3,75	Tinggi
Rata-Rata			3,76	Tinggi

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan dimensi *usability* dipersepsikan responden sudah baik yang tercermin pada besarnya nilai rata-rata dimensi sebesar 3,76 termasuk kategori tinggi.

4.1.4.2 Dimensi *Information Quality*

kuesioner dimensi *information quality* terdiri dari 7 item pernyataan. Penilaian 99 responden terhadap *user satisfaction* diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5. Skor tertinggi 35, sedangkan skor terendah 16.

Tabel 4. 4 Dimensi *Information Quality*

No	Indikator	Jumlah	Mean	Kategori
1	Situs ini menyediakan informasi yang akurat	99	3,90	Tinggi
2	Situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya	99	4,02	Tinggi
3	Situs ini menyediakan informasi yang sesuai.	99	3,53	Tinggi
4	Situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduan.	99	3,43	Tinggi
5	Situs menyediakan informasi yang mudahdimengerti	99	3,77	Tinggi
6	Situs menyediakan informasi secara detail	99	3,42	Tinggi
7	Situs memberikan informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan	99	3,65	Tinggi
Rata-Rata			3,67	Tinggi

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan dimensi *information quality* dipersepsikan responden sudah baik yang tercermin pada besarnya nilai rata-rata dimensi sebesar

3,67 termasuk kategori tinggi.

4.1.4.3 Dimensi *Service Interaction Quality*

kuesioner dimensi *service interaction quality* terdiri dari 7 item pernyataan. Penilaian 99 responden terhadap *Service Interaction Quality* diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5. Skor tertinggi 33, sedangkan skor terendah 14.

Tabel 4. 5 Dimensi *Service Interaction Quality*

No	Indikator	Jumlah	Mean	Kategori
1	Situs ini memiliki reputasi yang baik	99	3,57	Tinggi
2	Situs memberikan rasa aman saat bertransaksi situs ini memiliki reputasi yang baik	99	3,76	Tinggi
3	Informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini	99	3,71	Tinggi
4	Situs ini memiliki kesan personal	99	3,36	Sedang
5	Situs ini memiliki komunitas	99	3,29	Sedang
6	Aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi	99	3,04	Sedang
7	Anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan <i>website</i> ini.	99	3,53	Tinggi
Rata-Rata			3,46	Tinggi

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan dimensi *service interaction quality* dipersepsikan responden sudah baik yang tercermin pada besarnya nilai rata-rata dimensi sebesar 3,46 termasuk kategori tinggi.

4.1.4.4 Dimensi *User satisfaction*

kuesioner dimensi *user satisfaction* terdiri dari 3 item pernyataan. Penilaian 99 responden terhadap *user satisfaction* diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5. Skor tertinggi 14, sedangkan skor terendah 8.

Tabel 4.6 Dimensi *User satisfaction*

No	Indikator	Jumlah	Mean	Kategori
1.	Situs ini secara keseluruhan memuaskan	99	3,85	Tinggi
Rata-Rata			3,85	Tinggi

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden, secara keseluruhan dimensi *user satisfaction* dipersepsikan responden sudah baik yang tercermin pada besarnya nilai rata-rata dimensi sebesar 3,85 termasuk kategori tinggi.

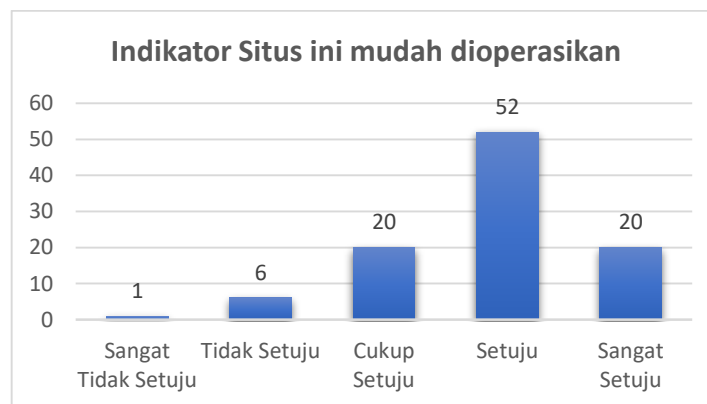
4.1.5 Data Hasil Pernyataan Kuesioner

4.1.5.1 Tabulasi Data Kuesioner Dimensi *Usability*

Tabulasi data kuesioner dimensi *usability* merupakan hasil jawaban responden dari setiap pernyataan sesuai dengan variabel pernyataan sebelumnya. Tabulasi data kuesioner berikut ini ditampilkan dalam bentuk diagram. Dimana setelah memperoleh hasil tanggapan responden, peneliti mengelompokkan hasil tanggapan responden sesuai kriteria pilihan jawaban yakni Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju, Sangat Setuju. Kemudian, melalui *Microsoft Excel* hasil tersebut digambarkan dalam bentuk diagram agar lebih mudah dipahami. Berikut tabulasi kuesioner penelitian disajikan pada gambar:

a) Indikator Situs Ini Mudah Dioperasikan

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator pertama yaitu situs ini mudah dioperasikan:



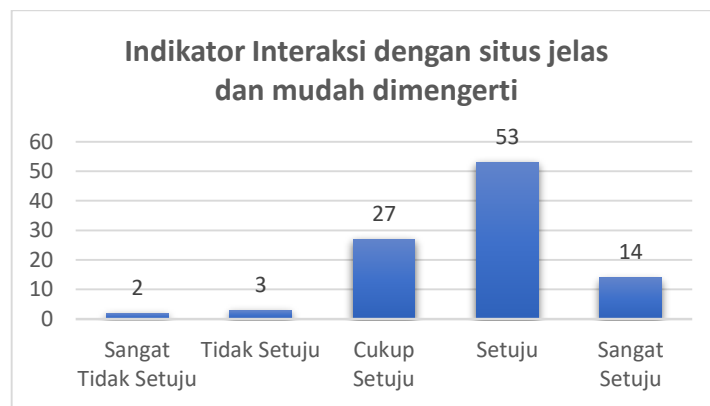
Gambar 4.4 Indikator: Situs ini mudah dioperasikan

Berdasarkan gambar 4.4 diketahui, indikator pertama yakni situs ini mudah dioperasikan dapat dilihat sejumlah 20 responden (20%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 52 responden (53%), kemudian sebanyak 20 responden (20%) memilih cukup setuju, serta 6 responden (6%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 1 responden yang menyatakan sangat tidak setuju (1%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas

dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang mudah dioperasikan.

b) Indikator Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kedua yaitu interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti:

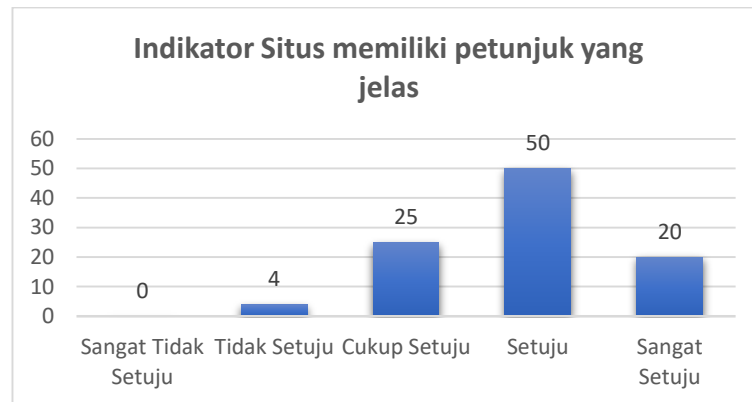


Gambar 4.5 Indikator Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti

Berdasarkan gambar 4.5 diketahui, indikator kedua yakni interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti sejumlah 14 responden (14%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 53 responden (54%), kemudian sebanyak 27 responden (27%) memilih cukup setuju, serta 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 2 responden yang menyatakan sangat tidak setuju (2%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang jelas dan mudah dimengerti.

c) Indikator Situs memiliki petunjuk yang jelas

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator ketiga yaitu situs memiliki petunjuk yang jelas:

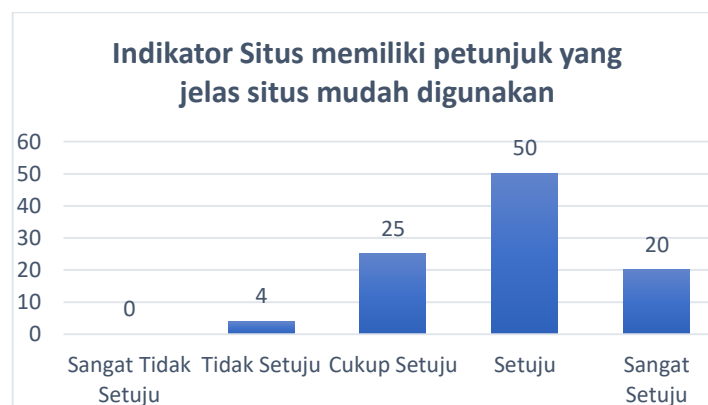


Gambar 4.6 Indikator: Situs memiliki petunjuk yang jelas

Berdasarkan gambar 4.6 diketahui, indikator ketiga yaitu situs memiliki petunjuk yang jelas sejumlah 20 responden (20%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 50 responden (50%), kemudian sebanyak 25 responden (25%) memilih cukup setuju, serta 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang memiliki petunjuk yang jelas.

d) Indikator Situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator keempat yaitu situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan:



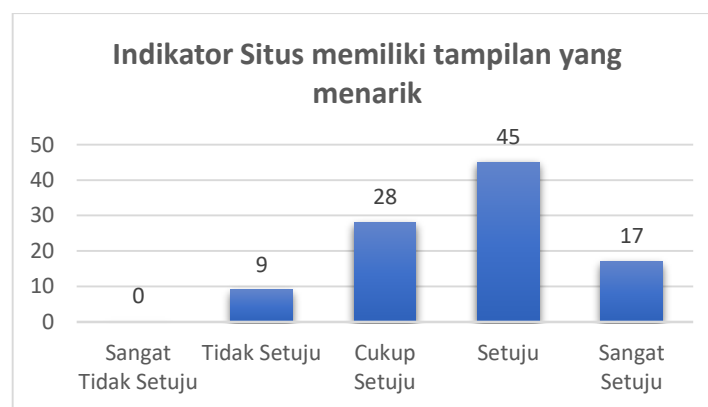
Gambar 4.7 Indikator Situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan

Berdasarkan gambar 4.7 diketahui, indikator keempat yaitu situs memiliki petunjuk yang jelas situs mudah digunakan sejumlah 20 responden (20%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 50

responden (5%), kemudian sebanyak 25 responden (25%) memilih cukup setuju, serta 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwanto yang memiliki petunjuk yang jelas dan mudah digunakan.

e) Indikator Situs memiliki tampilan yang menarik

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kelima yaitu situs memiliki tampilan yang menarik:

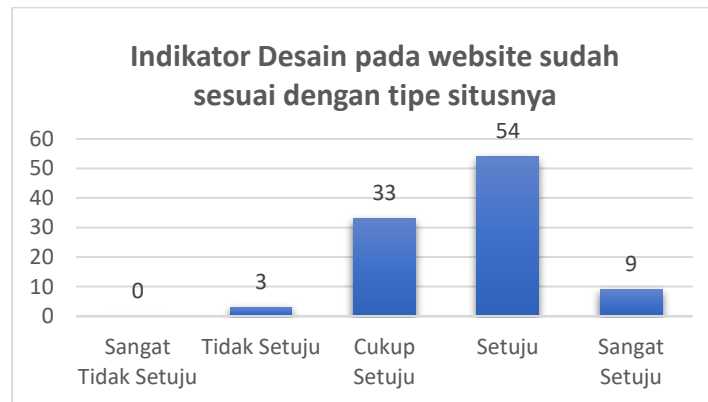


Gambar 4.8 Indikator: Situs memiliki tampilan yang menarik

Berdasarkan gambar 4.8 diketahui, indikator kelima yaitu situs memiliki tampilan yang menarik sejumlah 17 responden (17%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 45 responden (45%), kemudian sebanyak 28 responden (28%) memilih cukup setuju, serta 9 responden (9%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwanto yang memiliki tampilan yang menarik.

f) Indikator Desain pada *website* sudah sesuai dengan tipe situsnya

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator keenam yaitu desain pada *website* sudah sesuai dengan tipe situsnya:

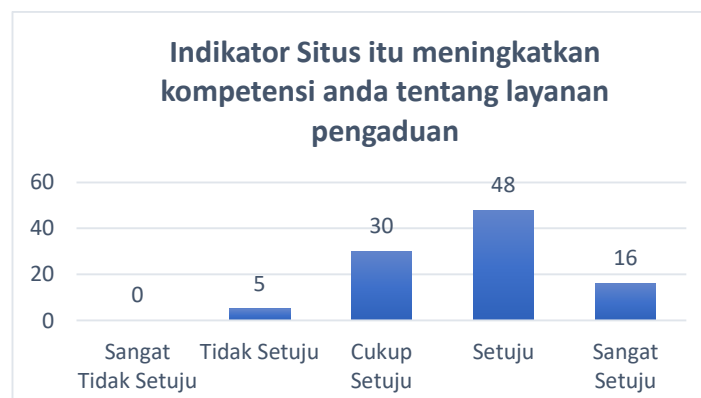


Gambar 4.9 Indikator: Desain pada website sudah sesuai dengan tipe situsnya

Berdasarkan gambar 4.9 diketahui, indikator keenam yaitu desain pada *website* sudah sesuai dengan tipe situsnya sejumlah 9 responden (9%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 54 responden (55%), kemudian sebanyak 33 responden (33%) memilih cukup setuju, serta 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang desain pada *website* sudah sesuai dengan tipe situsnya.

g) Indikator Situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator ketujuh yaitu situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan:



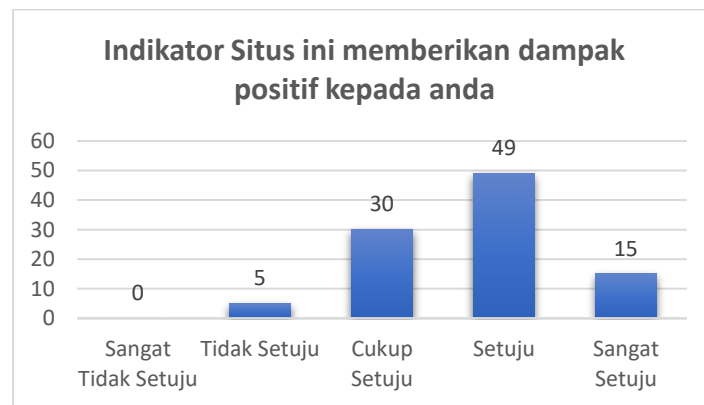
Gambar 4.10 Indikator: Situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan

Berdasarkan gambar 4.10 diketahui, indikator ketujuh yaitu situs itu

meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan sejumlah 16 responden (16%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 48 responden (49%), kemudian sebanyak 30 responden (30%) memilih cukup setuju, serta 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang meningkatkan kompetensi pengguna tentang layanan pengaduan.

h) Indikator Situs ini memberikan dampak positif kepada anda

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kedelapan yaitu situs ini memberikan dampak positif kepada anda:



Gambar 4.11 Indikator: Situs ini memberikan dampak positif kepada anda

Berdasarkan gambar 4.11 diketahui, indikator kedelapan yaitu situs ini memberikan dampak positif kepada anda sejumlah 15 responden (16%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 48 responden (49%), kemudian sebanyak 31 responden (30%) memilih cukup setuju, serta 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang memberikan dampak positif kepada penggunanya.

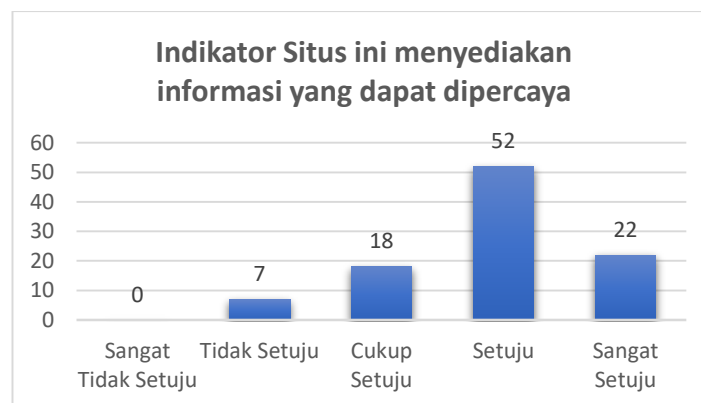
4.1.5.2 Tabulasi Data Kuesioner Dimensi *Information Quality*

Tabulasi data kuesioner dimensi *information quality* merupakan hasil jawaban responden dari setiap pernyataan sesuai dengan variabel pernyataan yang tercantum pada Tabel 3.2 sebelumnya. Tabulasi data kuesioner berikut ini

ditampilkan dalam bentuk diagram. Dimana setelah memperoleh hasil tanggapan responden, peneliti mengelompokkan hasil tanggapan responden sesuai kriteria pilihan jawaban yakni Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju, Sangat Setuju. Kemudian, melalui *Microsoft Excel* hasil tersebut digambarkan dalam bentuk diagram agar lebih mudah dipahami. Berikut tabulasi kuesioner penelitian disajikan pada gambar 4.12 hingga gambar 4.18:

a) Indikator Situs ini menyediakan informasi yang akurat

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator pertama yaitu situs ini menyediakan informasi yang akurat:

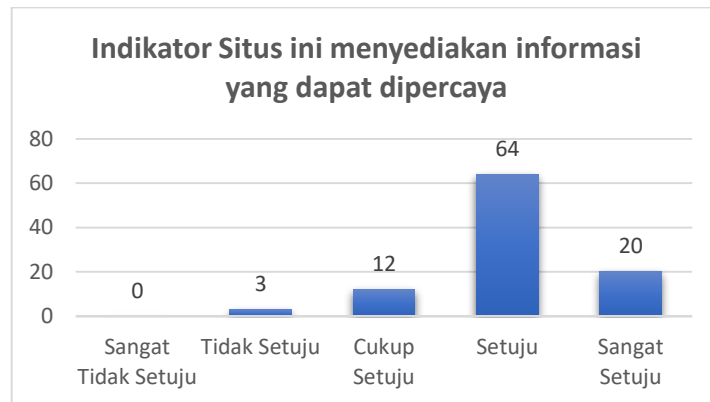


Gambar 4.12 Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya

Berdasarkan gambar 4.12 diketahui, indikator pertama yakni situs ini menyediakan informasi yang akurat dapat dilihat sejumlah 22 responden (22%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 52 responden (53%), kemudian sebanyak 18 responden (18%) memilih cukup setuju, serta 7 responden (7%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwanto yang menyediakan informasi yang dapat dipercaya.

b) Indikator Situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kedua yaitu situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya:

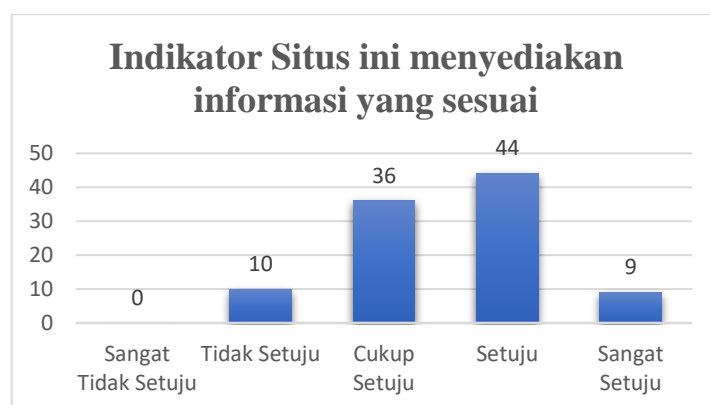


Gambar 4.13 Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang sesuai

Berdasarkan gambar 4.13 diketahui, indikator kedua yakni situs ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya dapat dilihat sejumlah 20 responden (20%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 64 responden (65%), kemudian sebanyak 12 responden (12%) memilih cukup setuju, serta 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang menyediakan informasi yang dapat dipercaya.

c) Indikator Situs ini menyediakan informasi yang sesuai

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator ketiga yaitu situs ini menyediakan informasi yang sesuai:



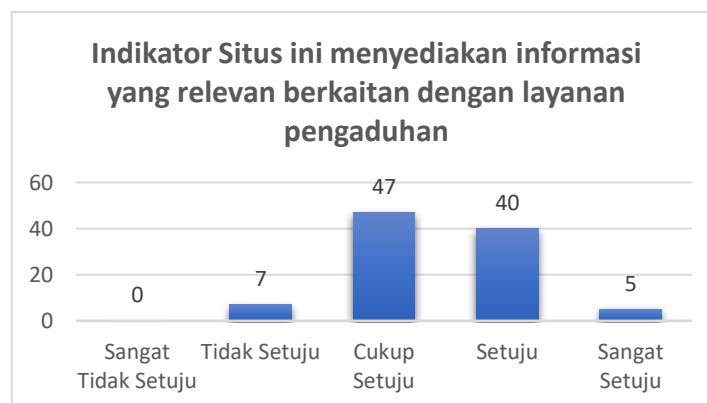
Gambar 4.14 Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang sesuai

Berdasarkan gambar 4.14 diketahui, indikator ketiga yakni situs ini

menyediakan informasi yang sesuai dapat dilihat sejumlah 9 responden (9,1%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 44 responden (44,4%), kemudian sebanyak 36 responden (36,4%) memilih cukup setuju, serta 10 responden (9,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang menyediakan informasi yang sesuai.

d) Indikator Situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduhan

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator keempat yaitu situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduhan:

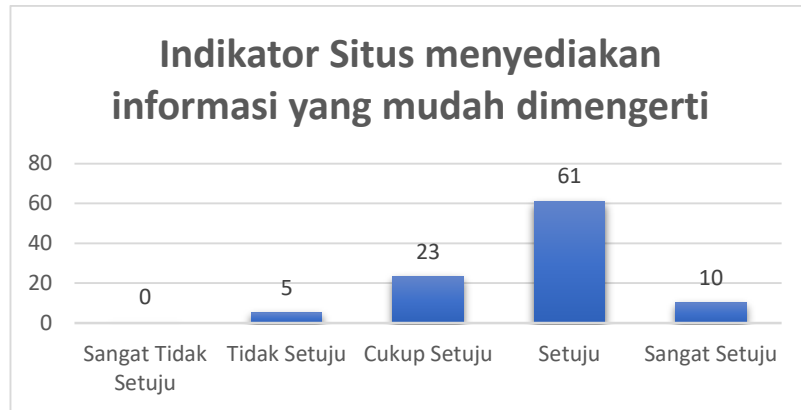


Gambar 4. 15 Indikator: Situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduhan

Berdasarkan gambar 4.15 diketahui, indikator keempat yakni situs ini menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduhan dapat dilihat sejumlah 5 responden (5,1%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 40 responden (40,4%), kemudian sebanyak 47 responden (47,5%) memilih cukup setuju, serta 7 responden (7,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa cukup setuju dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang menyediakan informasi yang relevan berkaitan dengan layanan pengaduhan.

e) Indikator Situs menyediakan informasi yang mudah dimengerti

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kelima yaitu situs menyediakan informasi yang mudah dimengerti:

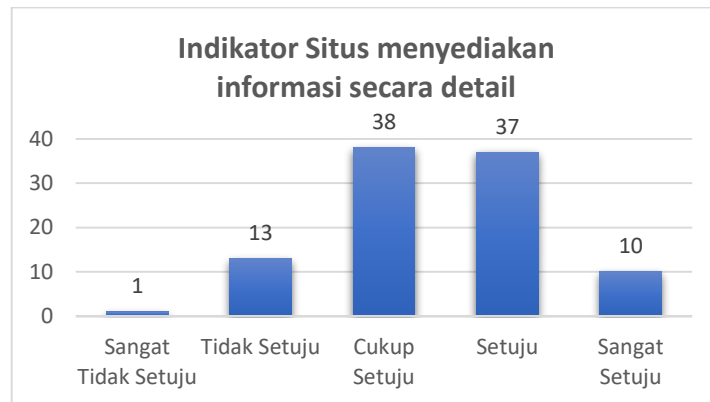


Gambar 4.16 Indikator: Situs menyediakan informasi yang mudah dimengerti

Berdasarkan gambar 4.16 diketahui, indikator ketiga yakni situs ini menyediakan informasi yang mudah dimengerti dapat dilihat sejumlah 10 responden (10,1%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 61 responden (61,6%), kemudian sebanyak 23 responden (23,2%) memilih cukup setuju, serta 5 responden (5,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang menyediakan informasi yang mudah dimengerti.

f) Indikator Situs menyediakan informasi secara detail

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator keenam yaitu situs menyediakan informasi secara detail:

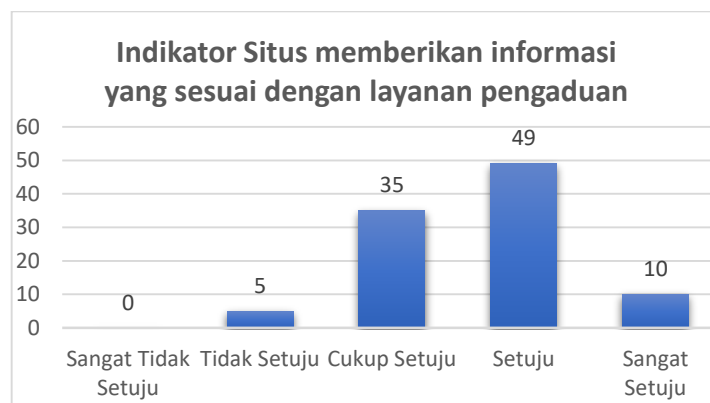


Gambar 4.17 Indikator: Situs menyediakan informasi secara detail

Berdasarkan gambar 4.17 diketahui, indikator keenam yakni situs menyediakan informasi secara detail dapat dilihat sejumlah 10 responden (10%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 37 responden (37,4%), kemudian sebanyak 38 responden (38,4%) memilih cukup setuju, serta 13 responden (13,1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwanto yang menyediakan informasi secara detail.

g) Indikator Situs memberikan informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator ketujuh yaitu situs memberikan informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan:



Gambar 4.18 Indikator: Situs memberikan informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan

Berdasarkan gambar 4.18 diketahui, indikator ketiga yakni situs memberikan

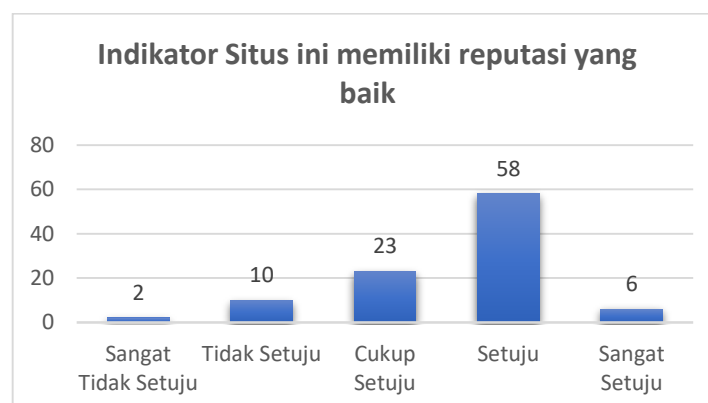
informasi yang sesuai dengan layanan pengaduan dapat dilihat sejumlah 10 responden (10,1%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 49 responden (49,5%), kemudian sebanyak 35 responden (35,4%) memilih cukup setuju, serta 5 responden (5,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang memberikan informasi sesuai dengan layanan pengaduan.

4.1.5.3 Tabulasi Data Kuesioner Dimensi *Service Interaction Quality*

Tabulasi data kuesioner dimensi *service interaction quality* merupakan hasil jawaban responden dari setiap pernyataan sesuai dengan variabel pernyataan yang tercantum pada Tabel 3.2 sebelumnya. Tabulasi data kuesioner berikut ini ditampilkan dalam bentuk diagram. Dimana setelah memperoleh hasil tanggapan responden, peneliti mengelompokkan hasil tanggapan responden sesuai kriteria pilihan jawaban yakni Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju, Sangat Setuju. Kemudian, melalui *Microsoft Excel* hasil tersebut digambarkan dalam bentuk diagram agar lebih mudah dipahami. Berikut tabulasi kuesioner penelitian disajikan pada gambar 4.19 hingga gambar 4.25:

a) Indikator Situs ini memiliki reputasi yang baik

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator pertama yaitu situs ini memiliki reputasi yang baik:



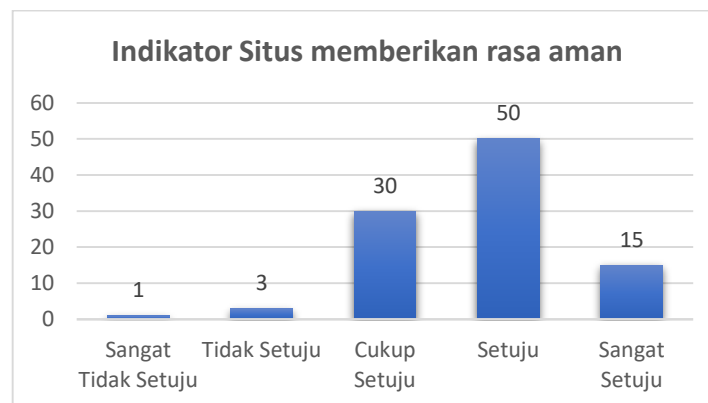
Gambar 4.19 Indikator: Situs ini memiliki reputasi yang baik

Berdasarkan gambar 4.20 diketahui, indikator pertama yakni situs ini

memiliki reputasi yang baik dapat dilihat sejumlah 6 responden (6,1%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 58 responden (58,6%), kemudian sebanyak 23 responden (23,2%) memilih cukup setuju, serta 10 responden (10,1%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 2 responden (2%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwanto yang memiliki reputasi yang baik.

b) Indikator Situs memberikan rasa aman

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kedua yaitu situs memberikan rasa aman:

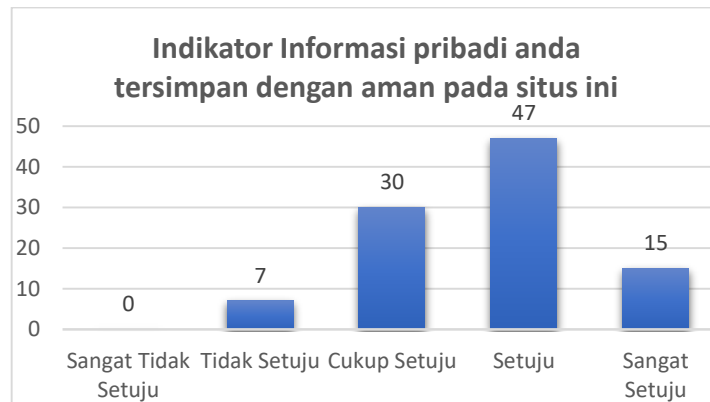


Gambar 4.20 Indikator: Situs memberikan rasa aman

Berdasarkan gambar 4.20 diketahui, indikator kedua yakni situs memberikan rasa aman dapat dilihat sejumlah 15 responden (15,2%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 50 responden (50,2%), kemudian sebanyak 30 responden (30,3%) memilih cukup setuju, serta 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 1 responden (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwanto yang memberikan rasa aman.

c) Indikator Informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator ketiga yaitu informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini:

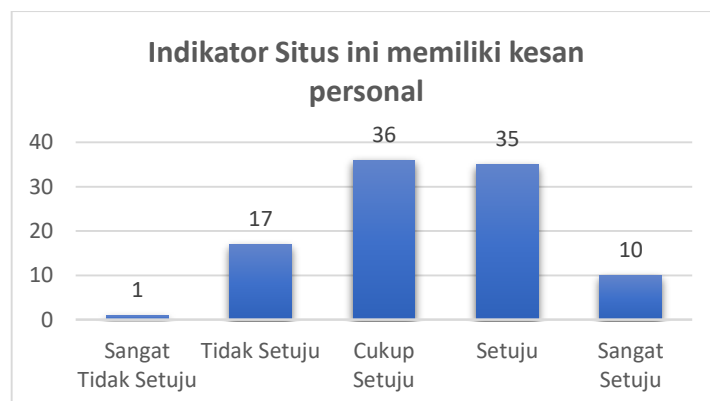


Gambar 4.21 Indikator: Informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini

Berdasarkan gambar 4.21 diketahui, indikator ketiga yakni informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini dapat dilihat sejumlah 15 responden (15,2%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 47 responden (47,5%), kemudian sebanyak 30 responden (30,3%) memilih cukup setuju, serta 7 responden (7,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang informasi pribadi pengguna tersimpan dengan aman.

d) Indikator Situs ini memiliki kesan personal

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator keempat yaitu situs ini memiliki kesan personal:



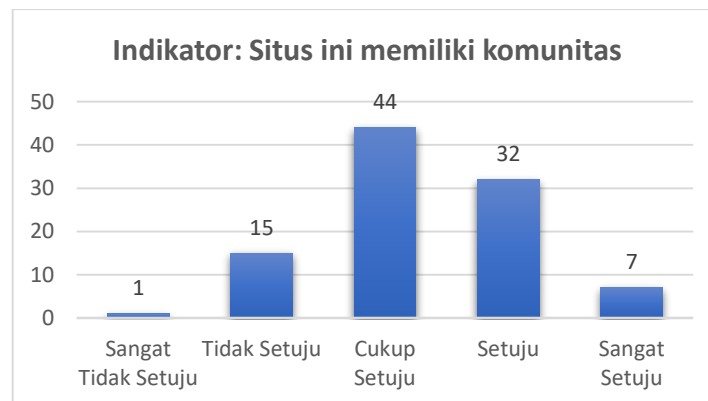
Gambar 4.22 Indikator: Situs ini memiliki kesan personal

Berdasarkan gambar 4.22 diketahui, indikator keempat yakni situs ini memiliki kesan personal dapat dilihat sejumlah 10 responden (10,1%) menyatakan

sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 35 responden (35,4%), kemudian sebanyak 36 responden (36,4%) memilih cukup setuju, serta 17 responden (17,2%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 1 responden (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang memiliki kesan personal.

e) Indikator: Situs ini memiliki komunitas

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kelima yaitu situs ini memiliki komunitas:

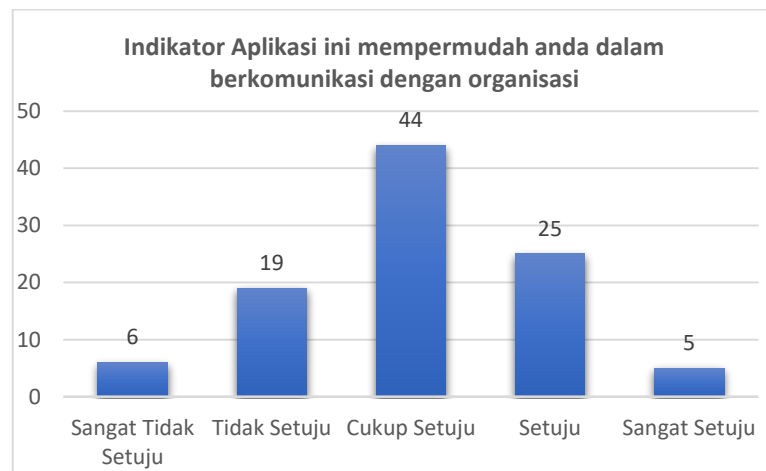


Gambar 4.23 Indikator: Situs ini memiliki komunitas

Berdasarkan gambar 4.23 diketahui, indikator kelima yakni situs ini memiliki komunitas dapat dilihat sejumlah 7 responden (22%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 32 responden (32%), kemudian sebanyak 44 responden (45%) memilih cukup setuju, serta 15 responden (15%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 1 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa cukup setuju dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro karena terdapat komunitas untuk mengembangkan situs ini.

f) Indikator Aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator keenam yaitu aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi:

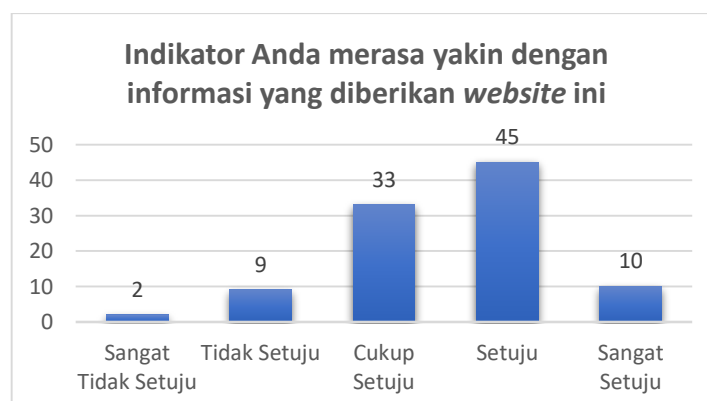


Gambar 4.24 Indikator: Aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi

Berdasarkan gambar 4.24 diketahui, indikator keenam yakni aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi dapat dilihat sejumlah 5 responden (5%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 25 responden (25%), kemudian sebanyak 44 responden (45%) memilih cukup setuju, serta 19 responden (19%) menyatakan tidak setuju, dan 6 responden (6%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa cukup setuju dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro yang mempermudah pengguna dalam berkomunikasi dengan organisasi.

g) Indikator Anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan *website* ini

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator ketujuh yaitu anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan *website* ini:



Gambar 4.25 Indikator: Anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan *website* ini

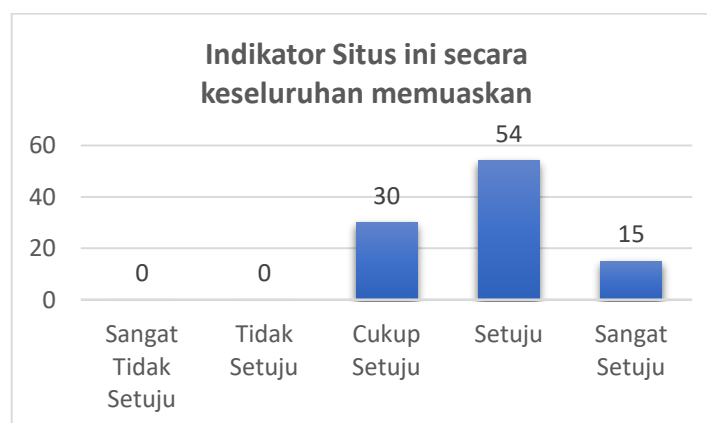
Berdasarkan gambar 4.25 diketahui, indikator ketujuh yakni anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan *website* ini dapat dilihat sejumlah 10 responden (10,1%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 45 responden (45,5%), kemudian sebanyak 33 responden (33,3%) memilih cukup setuju, serta 9 responden (9,1%) menyatakan tidak setuju, dan hanya 2 responden(2%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro karena membuat pengguna merasa yakin dengan informasi yang diberikan *website* ini.

4.1.5.4 Tabulasi Data Kuesioner Dimensi *User satisfaction*

Tabulasi data kuesioner dimensi *user satisfaction* merupakan hasil jawaban responden dari setiap pernyataan sesuai dengan variabel pernyataan yang tercantum pada Tabel 3.2 sebelumnya. Tabulasi data kuesioner berikut ini ditampilkan dalam bentuk diagram. Dimana setelah memperoleh hasil tanggapan responden, peneliti mengelompokkan hasil tanggapan responden sesuai kriteria pilihan jawaban yakni Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju, Sangat Setuju. Kemudian, melalui *Microsoft Excel* hasil tersebut digambarkan dalam bentuk diagram agar lebih mudah dipahami. Berikut tabulasi kuesioner penelitian disajikan pada gambar:

a) Indikator Situs ini secara keseluruhan memuaskan

Berikut ini adalah hasil tanggapan responden terhadap indikator kedua yaitu situs ini secara keseluruhan memuaskan:



Gambar 4.26 Indikator: Situs ini secara keseluruhan memuaskan

Berdasarkan gambar 4.27 diketahui, indikator kedua yakni situs ini secara

keseluruhan memuaskan dapat dilihat sejumlah 15 responden (15,2%) menyatakan sangat setuju, sebagian yang lain menyatakan setuju sejumlah 54 responden (54,5%), kemudian sebanyak 30 responden (30,3%) memilih cukup setuju, kemudian tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro karena secara keseluruhan memuaskan.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro melalui kategori *usability* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas interaksi). Data yang dipaparkan menunjukkan bahwa kategori *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* rata-rata didominasi oleh kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro cukup baik sehingga para pengguna rata-rata memberikan umpan yang setuju terhadap kualitas *website* baik dari segi tampilan *website*, kemudahan penggunaan, informasi yang didapatkan, interaksi pelayanan, maupun keamanan data. Selanjutnya, diketahui juga bahwa indikator pada *user satisfaction* rata-rata didominasi kategori setuju. Hal ini berarti pengguna *website* merasa puas dalam menggunakan *website* Pemerintahan Kelurahan Purwantoro.

Selain itu untuk nilai skor paling rendah berada dikategori *service interaction quality* ada tiga indikator yang mendapatkan nilai skor sedang dimana indikator yang pertama yaitu situs ini memiliki kesan personal mendapat nilai sedang karena tidak menyediakan konten yang disesuaikan dengan preferensi atau kebutuhan individu pengguna. Semua pengguna melihat konten yang sama tanpa ada penyesuaian. Lalu pada indikator yang kedua yaitu situs ini memiliki komunitas dapat juga mendapat nilai sedang karena kurangnya interaksi antar pengguna, partisipasi yang rendah, minimnya acara atau kegiatan komunitas, kurangnya dukungan dari pengelola situs, platform atau fitur komunitas yang kurang memadai. Untuk meningkatkan skor pada indikator situs perlu menyediakan fitur interaksi, mengadakan kegiatan komunitas, memberikan dukungan aktif dari pengelola,

menyediakan platform yang memadai. Selanjutnya pada indikator ketiga yaitu aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi juga mendapatkan nilai sedang karena fitur komunikasi yang terbatas, respons lambat, dukungan pelanggan yang tidak memadai, dan informasi kontak yang tidak jelas. Untuk meningkatkan nilai pada indikator perlu adanya respons cepat dari organisasi, menyediakan dukungan pelanggan yang baik, dan memberikan informasi kontak yang jelas. Untuk meningkatkan *Service Interaction Quality* pelatihan staf terkait pelayanan online, dan penerapan teknologi untuk mendukung interaksi layanan yang optimal, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna (Johnston dan Clark, 2008).

Dan untuk nilai skor tertinggi dimana kategori *User Satisfaction* yang berarti Pengalaman pengguna yang positif pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka saat menggunakan produk atau layanan yang diberikan. Ini mencakup kemudahan penggunaan, antar muka yang ramah, dan efisiensi. Kualitas produk atau layanan produk atau layanan yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Kepuasan terhadap fungsi fitur dan fungsi yang tersedia dalam produk atau layanan bekerja dengan baik dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, indikator kepuasan pengguna yang tinggi merupakan tanda yang sangat baik dan menunjukkan bahwa *website* kelurahan purwanto berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna mereka. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan, *website* yang memiliki kualitas yang tinggi baik dari segi tampilan, kegunaan, fungsi maupun sistem yang mudah dan efisien, tentunya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna. Fitur-fitur yang berfungsi dengan baik dan relevan dengan kebutuhan pengguna juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, indikator kepuasan pengguna yang tinggi menunjukkan bahwa *website* berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna (Aladwani dan Palvia, 2002).

Sesuai dengan apa yang ditegaskan oleh Rasulullah SAW dalam sebuah hadits yang di riwayatkan oleh Imam Muslim dari Abu Hurairah yang tertera di kemenag.go.co.id:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ... (رواه مسلم)

Artinya: “Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mukmin dari berbagai kesulitan – kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat.”

Dalam Tafsir Al-Mishbah oleh M. Quraish Shihab (2007) menekankan bahwa hadits ini mengandung pesan moral yang mendalam tentang pentingnya tolong-menolong dalam Islam. Dengan membantu sesama yang sedang mengalami kesulitan, seseorang tidak hanya mendapat pahala di akhirat, tetapi juga kemudahan dalam kehidupannya di dunia. Hal ini selaras dengan prinsip keadilan dan rahmat Allah yang selalu memberikan kemudahan setelah kesulitan. Berdasarkan hadits tersebut, pemerintah kelurahan Purwantoro telah mengikuti ajaran Rasulullah SAW yang mana mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, kritik, saran maupun mendapatkan informasi lainnya. *Website* yang dibuat pemerintah menjadi alternatif yang baik terlebih di tengah- tengah perkembangan zaman yang serba modern saat ini. Dengan adanya *website* pemerintah, masyarakat tidak perlu lagi kesulitan mengantri atau berjalan jauh ke kantor untuk melakukan interaksi baik mendapatkan informasi dan memberikan informasi. Selain itu, adanya *website* juga menjadi solusi bagi masyarakat yang berkepentingan tinggal jauh dari kantor kelurahan serta waktu yang sibuk. Mengingat firman Allah SWT yang mengungkapkan bahwa sesudah kesulitan terdapat kemudahan, membuat pemerintah kelurahan Purwantoro memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam mengatasi kesulitan atau keresahan yang dialami masyarakat. Sesuai dengan surat Al-Insyirah ayat 5 dibawah ini, bahwa:

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan,”

Dalam Tafsir Al-Mishbah oleh M. Quraish Shihab (2007) ayat ini menjelaskan bahwa ayat ini mengandung pesan yang sangat penting bahwa setiap kesulitan yang dihadapi oleh manusia akan diikuti oleh kemudahan. Ini adalah janji Allah yang memberikan harapan dan optimisme kepada setiap orang yang sedang menghadapi ujian dan tantangan dalam hidupnya. Ayat tersebut seakan-akan menyatakan bahwa bila keadaan telah terlalu gawat, maka dengan sendirinya kita ingin keluar dengan selamat dari kesusahan tersebut dengan melalui segala jalan yang dapat ditempuh, sambil bertawakal kepada Allah.

Selain itu, dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Dalam Tafsir Al-Mishbah oleh M. Quraish Shihab (2007) dengan penjelasan yang mendalam tentang perintah berinfak dari hasil usaha yang baik dan hasil bumi yang baik, serta larangan berinfak dengan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas. Ayat ini menekankan bahwa Allah hanya menerima yang baik dan menolak yang buruk. Tujuan utama dari perintah ini adalah untuk mendidik orang-orang beriman agar berempati dan tidak memberikan sesuatu yang mereka sendiri tidak ingin terima.

Kemudian Surat Asy-Syu'arā' Ayat 215:

وَخُضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ

Artinya: dan rendahkanlah dirimu terhadap orang-orang yang beriman yang mengikutimu.

Dalam Tafsir Al-Mishbah oleh M. Quraish Shihab (2007) membahas tentang pilihan yang diberikan kepada manusia antara hidup dalam ketaatan kepada

Allah atau menentang-Nya. Ayat ini menunjukkan bahwa manusia memiliki kebebasan untuk memilih, namun juga menanggung konsekuensi dari pilihan yang dibuat. Ketiga ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar (IKM) indeks kepuasan masyarakat terpenuhi. Pelayanan publik harusnya bisa memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai standar yang telah ditentukan. Pelayan yang terbaik merupakan salah satu indikator yang menunjukkan baiknya kualitas suatu pelayanan sehingga mencapai kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website Pemerintahan Kelurahan Purwanto secara keseluruhan tinggi, dengan mayoritas pengguna merasa setuju terhadap kategori *usability* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi). Hal ini menunjukkan bahwa tampilan website, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi pelayanan, serta keamanan data dinilai positif oleh pengguna. Indikator *user satisfaction* (kepuasan pengguna) juga didominasi oleh kategori setuju, menunjukkan kepuasan pengguna terhadap website ini. Namun, nilai skor paling rendah ditemukan pada kategori *service interaction quality*, terutama pada indikator kesan personal dan komunitas. Kesan personal dinilai rendah karena kurangnya konten yang disesuaikan dengan preferensi individu pengguna. Indikator komunitas juga dinilai rendah karena kurangnya interaksi antar pengguna, partisipasi rendah, dan minimnya acara atau kegiatan komunitas. Selain itu, indikator kemudahan komunikasi dengan organisasi juga dinilai sedang karena fitur komunikasi yang terbatas, respons yang lambat, dukungan pelanggan yang tidak memadai, dan informasi kontak yang tidak jelas.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan, Pemerintahan Kelurahan Purwanto perlu melakukan evaluasi dan perbaikan proses layanan secara berkala untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan yang mengurangi kualitas interaksi. Penggunaan teknologi yang lebih canggih, call center, dan plugin whatsapp yang dapat terhubung langsung dengan pengguna. Selain itu, pemantauan kinerja secara terus-menerus harus dilakukan untuk memastikan bahwa standar layanan tetap tinggi.
2. Adapun saran untuk peneliti selanjutnya dapat menganalisis variabel lain seperti *value added* (nilai tambah) menambah fitur dan inovasi pada situs web dapat

membuat situs tersebut lebih menarik dan berguna bagi pengguna. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, nilai tambah yang diberikan oleh situs web dapat membantu menciptakan pengalaman pengguna yang unik dan menyenangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) [Jurnal]. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Akbar, M., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan metode WebQual 4.0 [Jurnal]. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2542-2548. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i1.3314>.
- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality [Jurnal]. *Information & Management*, 39(6), 467-476. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00113-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00113-6)
- Amirin, M. T. (2010). *Skala Likert: Penggunaan dan analisis datanya* [Buku]. Graha Ilmu.
- Suprpto, Y. A. (2020). Pandangan Islam terhadap sains dan teknologi [Jurnal]. *Jutech: Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasi*, 1(1), 26-32.
- Arifin, S. R., Nugroho, E., & Hantono, B. S. (2015). Analisis kualitas layanan website Universitas Hasanuddin dengan metode WebQual 4.0 modifikasi [Jurnal]. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(1).
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek* [Buku]. Rineka Cipta.
- Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). (2017). INPRES No. 3 Tahun 2003 [Jurnal]. <https://kelpurwantoro.malangkota.go.id/>.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2005). Data triangulation in action: Using comment analysis to refine web quality metrics [Jurnal]. *Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems*, 1-13. Regensburg, Germany, May 26-28.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality [Jurnal]. *Journal of Industrial Management and Data Systems*, 114(5/6).
- Devi, A. Y. (2018). Program S.1 Jurusan Administrasi Negara [Jurnal].
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen* [Buku]. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19* [Buku]. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyanto, W. (2020). Optimalisasi kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan

- melalui teori Delone Mclean [Jurnal]. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 1(2).
- Hartono, J., & Mulyani, S. (2023). Pengaruh dimensi WebQuality terhadap niat pembelian ulang dalam e-commerce: Analisis menggunakan partial least squares [Jurnal]. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 38(4), 412-428.
- Irawan, C. (2012). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan WebQual [Jurnal].
- Jabar, M., Usman, U. A., & Awal, A. (2013). Assessing the usability of university websites from user's perspective [Jurnal]. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(2), 98-111.
- Johnston, R., & Clark, G. (2008). *Service operations management: Improving service delivery* [Buku]. Pearson Education.
- Khairunnisa, & Wasianti, S. (2018). Pengukuran kualitas website pemerintah Depok terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual 4.0 [Jurnal]. *Swabumi*, 6(1), 35-43. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i1.3314>.
- Kusuma, H., & Prasetyo, Y. (2023). Analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna e-commerce: Pendekatan WebQuality dan structural equation modeling [Jurnal]. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 18(2), 156-170.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran: Edisi Millenium* [Buku]. Prenhallindo.
- Muchson, M. (2017). *Statistik deskriptif* [Buku]. Guepedia.
- Muftikhali, Q. E., & Susanto, T. D. (2017). Evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menggunakan e-government maturity model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo) [Jurnal]. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(4), 311. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744367>.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis pengaruh kualitas website (WebQual 4.0) terhadap kepuasan pengguna Bukalapak di Kota Bandung [Jurnal]. *eProceedings of Management*, 4(3).
- Mursyidah. (2021). Pengukuran kualitas situs web menggunakan WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA) pada situs persuratan Pengadilan Agama Waingapu [Jurnal].
- Nugroho, A. (2017). *Analisis dan perancangan sistem informasi* [Buku]. Trans Tekno.

- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode WebQual 4.0 [Jurnal]. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(2), 122-131.
- Nugroho, E., & Sari, D. P. (2024). Pengukuran kualitas layanan digital banking dengan pendekatan WebQuality: Studi empiris pada bank-bank di Indonesia [Jurnal]. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 15(1), 45-62.
- Prasianto, K. R., & Hartomo, K. D. (2022). Pengujian sistem informasi pelayanan desa terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 [Jurnal]. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3286>.
- Shihab, Q. (2007). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, kesan, dan keserasian Al-Qur'an* [Buku]. Lentera Hati.
- Rosmiati, M., & Ali, F. (2021). Analisis kualitas layanan website Bukalapak terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 [Jurnal]. *SATIN (Sains dan Teknologi Informasi)*, 7(2), 31-43. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i2.763>
- Sastika, W. (2016). Analisis pengaruh kualitas website (WebQual 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website e-commerce Traveloka (Studi kasus: Pengguna Traveloka di Kota Bandung tahun 2015) [Jurnal]. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 649-657.
- Setiawan, B. (2014). Customer satisfaction on branded cooking oil product [Jurnal]. *Journal Ekonomi dan Manajemen*, 6.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* [Buku]. Alfabeta.
- Sumarno. (2003). *Teknik budidaya kacang tanah* [Buku]. Sinar Baru Algensindo.
- Tarigan, J. (2008). User satisfaction using WebQual instrument: A research on Stock Exchange of Thailand (SET) [Jurnal]. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 34-47.
- Yan, P., & Guo, J. (2010). The research of web usability design [Jurnal]. *International Conference on Computer and Automation Engineering*, 480-483. Singapore: IEEE.
- Worldbank. (2015). E-Government. Accessed February 23, 2023, from <https://www.worldbank.org/en/topic>.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W. (2012, March). Evaluasi kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI menggunakan metode WebQual modifikasi dan importance performance analysis [Jurnal]. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*,

19(1), 21-34.

Widodo, A., Putri, R. A., & Santoso, B. (2022). Evaluasi kinerja website pemerintah daerah menggunakan metode WebQuality dan importance-performance analysis [Jurnal].

Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 9(3), 301-315.

Wiratna, V. S. (2015). *Statistik untuk bisnis dan ekonomi* [Buku]. Pustaka Baru Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
 Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
 Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-184.O/FST.01/TL.00/11/2023
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Kelurahan purwantoro
 Jl. Tembaga No.3, Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126,
 Indonesia

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi
 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : MOHAMAD ARVIANO ARIGHY
 NIM : 18680016
 Judul Penelitian : Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Kelurahan Purwantoro
 Menggunakan Metode Webqual 4.0
 Dosen Pembimbing : FIRMAN JATI PAMUNGKAS,M.Kom

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk
 melakukan penelitian di Kelurahan purwantoro dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 18
 September 2023 sampai dengan 22 Oktober 2023.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 01 November 2023
 a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Anton Prasetyo, M.Si
 NIP. 19770925 200604 1 003



**PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING
KELURAHAN PURWANTORO**

Jl. Tembaga No.3 Telp. (0341) 492727 Kode Pos 65122

Nomor : 072/458/35.73.01.1007/2023
Sifat : Biasa
Perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian

Malang, 2 November 2023

Kepada
Yth. Sdr. MOHAMAD ARVIANO ARIGHY
No. Identitas 18680016
Mahasiswa Sains dan Teknologi
Perpustakaan dan Sains Informasi
UIN Malik Ibrahim Malang

REKOMENDASI

Berdasarkan surat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Fakultas Sains dan Teknologi No. B-184.O/FST.01/TL.00/11/2023 tanggal 1 November 2023, maka dengan ini kami memberikan rekomendasi kepada :

Nama : MOHAMAD ARVIANO ARIGHY
No. Identitas : 18680016
Jurusan : Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islan Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Judul Penelitian : "Pengukuran kualitas website Pemerintah Kelurahan Purwantoro menggunakan metode webqual 4.0"

Untuk melaksanakan Penelitian di Kelurahan Purwantoro, dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
2. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan, menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut diatas;
3. Setelah melaksanakan penelitian harap memberikan laporan kepada Lurah Purwantoro.
4. Masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal ditetapkan hingga 30 November 2023.

Demikian untuk menjadikan perhatian.



MOHAMMAD ZAINURRIDHO.SH.MM.

Penata Tk.1

NIP. 197405291999011001

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Kategori	Indikator	Pernyataan
<i>Usability</i>	Situs ini mudah dioperasikan	1. Menurut saya situs (https://kelpurwantoro.malangkota.go.id/) mudah dioperasikan
	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	2. Menurut saya interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti
	Situs memilikipetunjuk yangjelas	3. Menurut saya situs mudah untuk dijelajahi
	Situs memilikipetunjuk yangjelas situs mudah digunakan	4. Menurut saya situs mudah digunakan
	Situs memilikitampilan yangmenarik	5. Menurut saya tampilan situs menarik
	Desain pada <i>website</i> sudahsesuai dengantipe situsnya	6. Menurut saya desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs
	Situs itu meningkatkan kompetensi anda tentang layanan pengaduan	7. Menurut saya situs tampak meyakinkan dan kompeten
	Situs ini memberikan dampak positifkepada anda	8. Menurut saya situs memberikan sebuah pengalaman positif
<i>Information Quality</i>	Situs ini menyediakan informasi yangakurat	9. menurut saya informasi yang tersedia akurat
	Situs ini menyediakan informasi yangdapat dipercaya	10. Menurut saya informasi yang disajikan terpercaya
	Situs ini menyediakan informasi yangsesuai.	11. Menurut saya informasi yang disediakan up todate
	Situs ini menyediakan informasi yangrelevan berkaitan dengan layanan pengaduan.	12. Menurut saya informasi yang disajikan relevan
	Situs menyediakan informasi yangmudah dimengerti	13. Menurut saya informasi yang disediakan mudah dimengerti
	Situs menyediakan informasi secara detail	14. Menurut saya informasi yang disediakan cukup terperinci
	Situs memberikan informasi yangsesuai dengan layanan pengaduan	15. Menurut saya informasi yang disajikan dalam format yang sesuai

Kategori	Indikator	Pernyataan
<i>Service Interaction Quality</i>	Situs ini memiliki reputasi yang baik	16. Menurut saya Situs memiliki reputasi yang baik
	Situs memberikan rasa aman	17. Menurut saya situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi
	Informasi pribadi anda tersimpan dengan aman pada situs ini	18. Menurut saya informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama
	Situs ini memiliki kesan personal	19. Menurut saya tercipta sebuah nuansa personalisasi
	Situs ini memiliki komunitas	20. Menurut saya situs menciptakan nuansa yang mendukung pada komunitas
	Aplikasi ini mempermudah anda dalam berkomunikasi dengan organisasi	21. Menurut saya situs mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi
	Anda merasa yakin dengan informasi yang diberikan <i>website</i> ini.	22. Menurut saya layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
<i>User Satisfaction</i>	Situs ini secara keseluruhan memuaskan	23. Menurut saya secara keseluruhan mengenai <i>website</i> ini memuaskan

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Dimensi *Usability* Reliability Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	8

Correlations

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	USABILITY
U1	Pearson Correlation	1	.698**	.468**	.433**	.162	.097	.159	.205*	.632**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.109	.341	.116	.042	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
U2	Pearson Correlation	.698**	1	.494**	.528**	.273**	.231*	.320**	.303**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.006	.022	.001	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
U3	Pearson Correlation	.468**	.494**	1	.636**	.271**	.282**	.221*	.286**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.007	.005	.028	.004	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
U4	Pearson Correlation	.433**	.528**	.636**	1	.277**	.311**	.165	.233*	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.005	.002	.103	.021	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
U5	Pearson Correlation	.162	.273**	.271**	.277**	1	.547**	.484**	.317**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.109	.006	.007	.005		.000	.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
U6	Pearson Correlation	.097	.231*	.282**	.311**	.547**	1	.630**	.261**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.341	.022	.005	.002	.000		.000	.009	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
U7	Pearson Correlation	.159	.320**	.221*	.165	.484**	.630**	1	.352**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.116	.001	.028	.103	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
U8	Pearson Correlation	.205*	.303**	.286**	.233*	.317**	.261**	.352**	1	.563**
	Sig. (2-tailed)	.042	.002	.004	.021	.001	.009	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
USABILITY	Pearson Correlation	.632**	.746**	.703**	.686**	.640**	.624**	.628**	.563**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

U1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0
	Tidak Puas	6	6.1	6.1
	Cukup Puas	20	20.2	20.2
	Puas	52	52.5	52.5
	Sangat Puas	20	20.2	20.2
	Total	99	100.0	100.0

U2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0
	Tidak Puas	3	3.0	3.0
	Cukup Puas	27	27.3	27.3

Puas	53	53.5	53.5	85.9
Sangat Puas	14	14.1	14.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

U3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	6	6.1	6.1	6.1
Cukup Puas	30	30.3	30.3	36.4
Puas	48	48.5	48.5	84.8
Sangat Puas	15	15.2	15.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

U4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
Cukup Puas	25	25.3	25.3	29.3
Puas	50	50.5	50.5	79.8
Sangat Puas	20	20.2	20.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

U5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	9	9.1	9.1	9.1
Cukup Puas	28	28.3	28.3	37.4
Puas	45	45.5	45.5	82.8
Sangat Puas	17	17.2	17.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

U6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
Cukup Puas	33	33.3	33.3	36.4
Puas	54	54.5	54.5	90.9
Sangat Puas	9	9.1	9.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

U7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	5	5.1	5.1	5.1
Cukup Puas	30	30.3	30.3	35.4
Puas	48	48.5	48.5	83.8
Sangat Puas	16	16.2	16.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

U8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	5	5.1	5.1	5.1
Cukup Puas	30	30.3	30.3	35.4
Puas	49	49.5	49.5	84.8
Sangat Puas	15	15.2	15.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2. Dimensi Information Quality

Reliability Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	7

Correlations

		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	INFORMATION QUALITY
IQ1	Pearson Correlation	1	.686**	.220*	.358**	.224*	.255*	.463**	.704**
	Sig. (2-tailed)		.000	.029	.000	.026	.011	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
IQ2	Pearson Correlation	.686**	1	.209*	.328**	.141	.245*	.431**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000		.038	.001	.163	.015	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
IQ3	Pearson Correlation	.220*	.209*	1	.353**	.148	.303**	.216*	.549**
	Sig. (2-tailed)	.029	.038		.000	.144	.002	.032	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
IQ4	Pearson Correlation	.358**	.328**	.353**	1	.229*	.392**	.262**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.023	.000	.009	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
IQ5	Pearson Correlation	.224*	.141	.148	.229*	1	.477**	.437**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.026	.163	.144	.023		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
IQ6	Pearson Correlation	.255*	.245*	.303**	.392**	.477**	1	.456**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.011	.015	.002	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
IQ7	Pearson Correlation	.463**	.431**	.216*	.262**	.437**	.456**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.032	.009	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
INFORMATION QUALITY	Pearson Correlation	.704**	.655**	.549**	.636**	.578**	.706**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

IQ1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	7	7.1	7.1	7.1
Cukup Puas	18	18.2	18.2	25.3
Valid Puas	52	52.5	52.5	77.8
Sangat Puas	22	22.2	22.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

IQ3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	10	10.1	10.1	10.1
Cukup Puas	36	36.4	36.4	46.5
Valid Puas	44	44.4	44.4	90.9
Sangat Puas	9	9.1	9.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

IQ4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	7	7.1	7.1	7.1
Cukup Puas	47	47.5	47.5	54.5
Valid Puas	40	40.4	40.4	94.9
Sangat Puas	5	5.1	5.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

IQ5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	5	5.1	5.1	5.1
Cukup Puas	23	23.2	23.2	28.3
Puas	61	61.6	61.6	89.9
Sangat Puas	10	10.1	10.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

IQ6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Puas	13	13.1	13.1	14.1
Cukup Puas	38	38.4	38.4	52.5
Puas	37	37.4	37.4	89.9
Sangat Puas	10	10.1	10.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

IQ7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	5	5.1	5.1	5.1
Cukup Puas	35	35.4	35.4	40.4
Puas	49	49.5	49.5	89.9
Sangat Puas	10	10.1	10.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3. Dimensi Service Interaction Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	7

Correlations

		SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7	SERVICE INTERACTION QUALITY
SIQ1	Pearson Correlation	1	.336**	.428**	.420**	.282**	.319**	.554**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.005	.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
SIQ2	Pearson Correlation	.336**	1	.256*	.251*	.077	.027	.248*	.458**
	Sig. (2-tailed)	.001		.010	.012	.447	.790	.013	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
SIQ3	Pearson Correlation	.428**	.256*	1	.513**	.319**	.334**	.407**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000	.001	.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
SIQ4	Pearson Correlation	.420**	.251*	.513**	1	.372**	.405**	.243*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000		.000	.000	.016	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
SIQ5	Pearson Correlation	.282**	.077	.319**	.372**	1	.544**	.286**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.005	.447	.001	.000		.000	.004	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
SIQ6	Pearson Correlation	.319**	.027	.334**	.405**	.544**	1	.394**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.001	.790	.001	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
SIQ7	Pearson Correlation	.554**	.248*	.407**	.243*	.286**	.394**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.016	.004	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
SERVICE INTERACTION QUALITY	Pearson Correlation	.722**	.458**	.703**	.706**	.634**	.678**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

SIQ1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0
	Tidak Setuju	10	10.1	12.1
	Cukup Setuju	23	23.2	35.4
	Setuju	58	58.6	93.9
	Sangat Setuju	6	6.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0

SIQ2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	4.0
	Cukup Setuju	30	30.3	34.3
	Setuju	50	50.5	84.8
	Sangat Setuju	15	15.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0

SIQ3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	7	7.1	7.1	7.1
Cukup Setuju	30	30.3	30.3	37.4
Valid Setuju	47	47.5	47.5	84.8
Sangat Setuju	15	15.2	15.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

SIQ4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	17	17.2	17.2	18.2
Valid Cukup Setuju	36	36.4	36.4	54.5
Setuju	35	35.4	35.4	89.9
Sangat Setuju	10	10.1	10.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

SIQ5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	15	15.2	15.2	16.2
Valid Cukup Setuju	44	44.4	44.4	60.6
Setuju	32	32.3	32.3	92.9
Sangat Setuju	7	7.1	7.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

SIQ6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	6	6.1	6.1	6.1
Tidak Setuju	19	19.2	19.2	25.3
Valid Cukup Setuju	44	44.4	44.4	69.7
Setuju	25	25.3	25.3	94.9
Sangat Setuju	5	5.1	5.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

SIQ7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	9	9.1	9.1	11.1
Valid Cukup Setuju	33	33.3	33.3	44.4
Setuju	45	45.5	45.5	89.9
Sangat Setuju	10	10.1	10.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

4. Dimensi *User Satisfaction***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	3

Correlations

		US1	US2	US3	USER SATISFACTION
US1	Pearson Correlation	1	.394**	.388**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99
US2	Pearson Correlation	.394**	1	.563**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99
US3	Pearson Correlation	.388**	.563**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99
USER SATISFACTION	Pearson Correlation	.722**	.828**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

US1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	39	39.4	39.4	39.4
	Setuju	54	54.5	54.5	93.9
	Sangat Setuju	6	6.1	6.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

US2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	30	30.3	30.3	30.3
	Setuju	54	54.5	54.5	84.8
	Sangat Setuju	15	15.2	15.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

US3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	29	29.3	29.3	31.3
	Setuju	55	55.6	55.6	86.9
	Sangat Setuju	13	13.1	13.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Lampiran 4. Bukti G Form

The image shows a screenshot of a research questionnaire form. At the top left is the logo of UIN Maliki Malang, featuring a green shield with a tree and the text 'UNIVERSITAS ISLAM MALIKI MALANG'. To the right of the logo, the text 'Fakultas Sains Dan Teknologi' and 'UIN Maliki Malang' is displayed in a stylized font. Below the header, the title 'KUESIONER PENELITIAN' is centered. The user's email 'arighyarviano@gmail.com' is shown with a 'Switch account' link and a lock icon. Below the email, it says 'Not shared'. A red asterisk note states '* Indicates required question'. A green bar with the text 'C. KUESIONER' is below. Underneath, the heading 'Petunjuk !' is followed by instructions: 'Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memilih alternatif jawaban yang sudah disediakan!'. A list of five response options is provided, each with a number and a description of the level of agreement.

Fakultas Sains Dan Teknologi
UIN Maliki Malang

KUESIONER PENELITIAN

arighyarviano@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

C. KUESIONER

Petunjuk !

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memilih alternatif jawaban yang sudah disediakan!

Angka 1 : Jika pernyataan **Sangat Tidak Setuju** menurut anda.
Angka 2 : Jika pernyataan **Tidak Setuju** menurut anda.
Angka 3 : Jika pernyataan **Cukup Setuju** menurut anda.
Angka 4 : Jika pernyataan **Setuju** menurut anda.
Angka 5 : Jika pernyataan **Sangat Setuju** menurut anda.

1. Menurut saya situs (<https://kelpurwantoro.malangkota.go.id/>) mudah dioperasikan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

2. Menurut saya interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

3. Menurut saya situs mudah untuk dijelajahi *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

4. Menurut saya situs mudah digunakan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

5. Menurut saya tampilan situs menarik *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

6. Menurut saya desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

7. Menurut saya situs tampak meyakinkan dan kompeten *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

8. Menurut saya situs memberikan sebuah pengalaman positif *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

9. Menurut saya informasi yang tersedia akurat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

10. Menurut saya informasi yang disajikan terpercaya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

11. Menurut saya informasi yang disediakan up to date *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

12. Menurut saya informasi yang disajikan relevan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

13. Menurut saya informasi yang disediakan mudah dimengerti *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

14. Menurut saya informasi yang disediakan cukup terperinci *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

15. Menurut saya informasi yang disajikan dalam format yang sesuai *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

16. Menurut saya situs memiliki reputasi yang baik *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

17. Menurut saya situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

18. Menurut saya informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

19. Menurut saya tercipta sebuah nuansa personalisasi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

20. Menurut saya situs menciptakan nuansa yang mendukung pada komunitas *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

21. Menurut saya situs mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

22. Menurut saya layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

23. Menurut saya secara keseluruhan mengenai website ini memuaskan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Back

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms