

## **ANALISIS KWALITAS WEBSITE LAYANAN ASPIRASI & PENGADUAN MASYARAKAT TANGKAR (TANGGAP KARAWANG) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARAWANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**Teguh Prisma Herliana**

<sup>1</sup>Magister Sistem Informasi, STMIK Likmi

Email: guh.sazukhe@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Analysis of website quality is very important to study. The importance of analyzing the phenomenon of utilization and usage from the community's perspective towards the website is the reason why this research is conducted. Community satisfaction is one of the factors or measures of success for any information system development in a government. Good service quality is not only based on the perspective or perception of the service provider, but also based on the perspective or perception of the community. The community that enjoys the service is the community that can determine service quality. The community's perception of service quality is a comprehensive assessment of the excellence of a service. WebQual 4.0 is a method for determining website quality based on community or user perception. The WebQual 4.0 method consists of three categories, namely usability, information quality, and service interaction. These three categories are used as a reference in creating a questionnaire to analyze the quality of the community aspiration and complaint service website. The analysis results are expected to provide recommendations for local governments in developing quality websites so that the development of community aspiration and complaint service websites in Indonesia can mature, stabilize and ultimately reach a level of utilization.*

*Keywords: website, WebQual 4.0, usability, information quality, service interactions.*

### **ABSTRAK**

Analisis kualitas website sangat penting untuk dikaji. Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan Kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap Kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. *WebQual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui Kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode *WebQual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu usability, Kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis Kualitas website layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan website yang berkualitas sehingga perkembangan website layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

**Kata Kunci:** website, *WebQual 4.0*, usability, kualitas informasi, kualitas layanan.

### **Riwayat Artikel :**

Tanggal diterima : 10-04-2023

Tanggal revisi : 11-04-2023

Tanggal terbit : 12-04-2023

### **DOI :**

<https://doi.org/10.31949/infotech.v9i1.5051>

INFOTECH journal by Informatika UNMA is licensed under CC BY-SA 4.0

Copyright © 20xx By Author



**1. PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi saat ini, menjadikan teknologi informasi dan komunikasi semakin mudah untuk diakses dan di terapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, perdagangan dan pemerintahan. Hal ini tidak lepas dari banyaknya keunggulan yang dimilikinya, seperti cepatnya mengakses data dan biaya yang tergolong lebih murah dibandingkan dengan cara tradisional (Rio & Rina, 2017).

Pada sebuah instansi pengaduan masyarakat sangatlah dibutuhkan, agar dapat mengukur keberhasilan, kekurangan dari program instansi yang telah dijalankan, dan untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. kebanyakan pengaduan yang dilaporkan masyarakat adalah bidang sarana fasilitas dan pelayanan umum (Eriyani, 2019). Setiap fasilitas atau pelayanan publik yang digunakan masyarakat apabila tidak sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan akan menimbulkan keluhan bagi masyarakat dan melakukan pengaduan ke instansi sebagai pernyataan ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan instansi, baik secara lisan maupun tertulis (Mahdias et al., 2019).

Portal Pengaduan Tanggap Karawang (TANGKAR) adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat Karawang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang yang berbasis Android, Web, SMS Gateway dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas.

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan system informasi suatu pemerintahan.

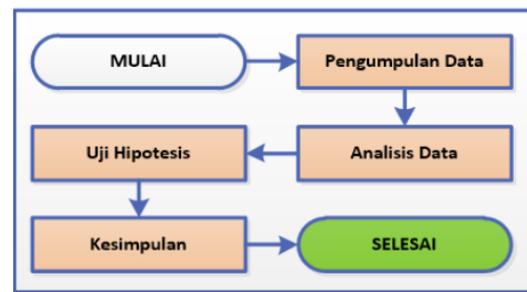
Kwalitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kwalitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap Kwalitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. *WebQual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui kwalitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna [2].

Metode *WebQual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kwalitas informasi, dan interaksi pelayanan. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; Kwalitas

informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis Kwalitas website layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah khususnya Kabupaten Karawang dalam mengembangkan website yang ber kwalitas sehingga perkembangan website layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

**1.2. Metodologi Penelitian**

**Alur Penelitian**



**Gambar 1. Alur penelitian**

Penelitian ini ada Gambar 1 menggambarkan alur penelitian, yaitu dari pengumpulan data penelitian, analisis data, uji hipotesis dan penarikan kesimpulan.

**Pengumpulan Data**

Pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner terhadap responden dimana responden yang dipilih adalah masyarakat Kabupaten Karawang, dan data sekunder adalah pendukung dari data primer yang diperoleh dari studi pustaka, buku, internet, jurnal dan sumber lainnya.

**WebQual 4.0**

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari 4 variabel, yaitu variabel Kwalitas kegunaan, Kwalitas informasi, Kwalitas interaksi layanan dan kesan keseluruhan. Gambar 2 dibawah ini adalah instument penelitian dengan *WebQual 4.0*.

Instrumen		Kode
<b>Kualitas Kegunaan (Usability Quality)</b>		
1	Pengguna dengan mudah untuk belajar mengoperasikan	UQ 1
2	Interaksi pengguna dengan website jelas dan mudah dimengerti	UQ 2
3	Website mudah untuk dinavigasi	UQ 3
4	Website mudah untuk digunakan	UQ 4
5	Website memiliki tampilan yang menarik	UQ 5
6	Desain sesuai dengan jenis website	UQ 6
7	Website mengandung nilai kompetensi	UQ 7
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	UQ 8
<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b>		
9	Website memberikan informasi yang akurat	IQ 1
10	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya	IQ 2
11	Website memberikan informasi yang tepat waktu	IQ 3
12	Website memberikan informasi yang relevan	IQ 4
13	Website memberikan informasi yang mudah dimengerti	IQ 5
14	Website memberikan informasi yang detail	IQ 6
15	Website menyajikan informasi dalam format yang tepat	IQ 7
<b>Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)</b>		
16	Website memiliki reputasi yang baik	SIQ 1
17	Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi	SIQ 2
18	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi	SIQ 3
19	Website memberikan ruang untuk personalisasi	SIQ 4
20	Website memberi ruang untuk komunitas	SIQ 5
21	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	SIQ 6
22	Pengguna merasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	SIQ 7
<b>Kesan Keseluruhan (Overall Impression)</b>		
23	Penilaian website secara keseluruhan	OVL 1

Gambar 2. Instrumen WebQual 4.0

**Kuesioner**

Kuesioner dalam penelitian ini kuesioner tertutup dengan 4 skala likert. Kuesioner dibuat dengan Google Formulir dan disebarluaskan secara online kepada responden.

**Sampel**

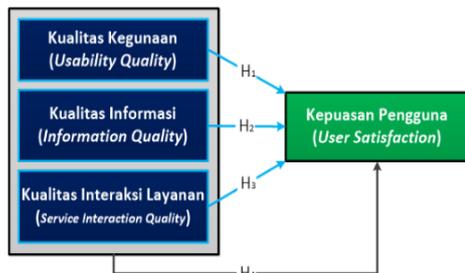
Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 500 orang responden yang terdiri dari masyarakat Kabupaten Karawang serta para Stakeholder di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.

**Metode Analisis Data**

Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS.

**Uji Hipotesis**

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis seperti Gambar 3 berikut ini :



Gambar 3. Konsep hipotesis penelitian

Berdasarkan Gambar 3, ada 4 (empat) hipotesis yang akan diuji, yaitu:

1.H1 : variabel kualitas kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

2.H2 : variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

3.H3 : variabel kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

4.H4 : variabel kualitas kegunaan, Kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan konsep hipotesis, terdapat 2 (dua) kategori pengujian, yaitu pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan, maka untuk melakukan uji hipotesis menggunakan uji T dan uji F.

**2. PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Setelah data kuesioner dikumpulkan, selanjutnya dilakukan pengujian validitas terhadap hasil kuesioner. Gambar 4 dibawah ini menunjukkan hasil uji validitas terhadap hasil kuesioner.

No	Item	r Hitung	r Tabel	Status
1	UQ 1	0,688	0,074	Valid
2	UQ 2	0,797	0,074	Valid
3	UQ 3	0,753	0,074	Valid
4	UQ 4	0,799	0,074	Valid
5	UQ 5	0,754	0,074	Valid
6	UQ 6	0,746	0,074	Valid
7	UQ 7	0,784	0,074	Valid
8	UQ 8	0,780	0,074	Valid
9	IQ 1	0,829	0,074	Valid
10	IQ 2	0,831	0,074	Valid
11	IQ 3	0,833	0,074	Valid
12	IQ 4	0,839	0,074	Valid
13	IQ 5	0,827	0,074	Valid
14	IQ 6	0,830	0,074	Valid
15	IQ 7	0,850	0,074	Valid
16	SIQ 1	0,833	0,074	Valid
17	SIQ 2	0,799	0,074	Valid
18	SIQ 3	0,802	0,074	Valid
19	SIQ 4	0,792	0,074	Valid
20	SIQ 5	0,802	0,074	Valid
21	SIQ 6	0,797	0,074	Valid
22	SIQ 7	0,813	0,074	Valid
23	OVL 1	0,822	0,074	Valid

Gambar 4. Keluaran uji validitas

Berdasarkan Gambar 4, diketahui bahwa semua item pertanyaan dinyatakan **valid**, karena nilai dari rHitung lebih besar dari rTabel (Ghozali, 2016).

**Uji Reliabilitas**

Setelah semua hasil kuesioner dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui kuesioner reliabel atau tidak. Gambar 5 menunjukkan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini

Keluaran pada Gambar 6 menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,001 + 0,258X1 + 0,293X2 + 0,451X3$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar  $-0,001$  adalah saat nilai pada  $X1$ ,  $X2$ , dan  $X3$  bernilai 0 (nol)
- Koefisien regresi pada  $X1$  sebesar  $0,258$  yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel  $X1$ , maka akan merubah nilai kepuasan pengguna ( $Y$ ) sebesar  $0,258$ .

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,974	,974	23

**Gambar 5. Keluaran uji reliabilitas**

Berdasarkan Gambar 5, diketahui nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,974$ . Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari  $0,70$  (Ghozali, 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel karena nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,974$  lebih besar dari  $0,70$ .

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik regresi linier berganda. Dengan analisis data terhadap 3 (tiga) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ), dalam penelitian ini variabel bebas terdiri dari Usability Quality ( $X1$ ), Information Quality ( $X2$ ), dan Service Interaction Quality ( $X3$ ), sedangkan variabel terikat adalah Overall Impression/User Satisfaction ( $Y$ ).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.001	,112		-.008	,994
X1	,258	,066	,203	3,890	,000
X2	,293	,074	,255	3,977	,000
X3	,451	,070	,387	6,407	,000

**Gambar 6. Keluaran dari regresi linier berganda**

- Koefisien regresi pada  $X2$  sebesar  $0,293$  yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel  $X2$ , maka akan merubah nilai kepuasan pengguna ( $Y$ ) sebesar  $0,293$ .
- Koefisien regresi pada  $X3$  sebesar  $0,451$  yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel  $X3$ , maka akan merubah nilai kepuasan pengguna ( $Y$ ) sebesar  $0,451$ .

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pengguna dengan mengetahui koefisien determinasi yang ditunjukkan Gambar 7.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805 <sup>a</sup>	,648	,646	,35079

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Gambar 7. Koefisien determinasi**

Berdasarkan Gambar 7, dapat dijelaskan bahwa nilai R atau nilai korelasi dari hasil penelitian ini sebesar  $0,805$ . Dan nilai R square atau koefisien determinasi sebesar  $0,648$  atau  $64,8\%$  yang mengartikan bahwa 3 (tiga) variabel bebas  $X1$ ,  $X2$  dan  $X3$  mampu menjelaskan variabel terikat  $Y$  sebesar  $64,8\%$ , dan sisanya sebesar  $35,2\%$  dijelaskan oleh variabel lainnya diluar *WebQual 4.0* penelitian ini.

**Uji Hipotesis**

Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini, ada 2 (dua) pengujian, yaitu pengujian pengaruh variabel bebas secara sendiri/parsial terhadap variabel terikat, dan pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama/simultan terhadap variabel terikat.

**Uji t**

Untuk menguji hipotesis yang mencari ada atau tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial, bernilai positif dan signifikan menggunakan uji t dengan

membandingkan nilai thitung dengan ttabel dan nilai signifikansi. Gambar 8 adalah keluaran dari uji t pada penelitian ini.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.001	.112		-.008	.994
	X1	.258	.066	.203	3,890	.000
	X2	.293	.074	.255	3,977	.000
	X3	.451	.070	.387	6,407	.000

Gambar 8. Keluaran uji t

1. Hipotesis 1 (H1 )

Dari hasil pengujian pada Gambar 8, diperoleh untuk variabel X1 (Usability Quality) diperoleh nilai thitung = 3,890 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian tersebut, maka H0 ditolak dan H1 diterima karena nilai thitung 3,890 > ttabel 1,966 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X1 (Usability Quality) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (User Satisfaction).

2. Hipotesis 2 (H2 )

Dari hasil pengujian pada Gambar 8, diperoleh untuk variabel X2 (Information Quality) diperoleh nilai thitung = 3,977 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian tersebut, maka H0 ditolak dan H2 diterima karena nilai thitung 3,977 > ttabel 1,966 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X2 (Information Quality) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y (User Satisfaction).

3. Hipotesis 3 (H3 )

Dari hasil pengujian pada Gambar 8, diperoleh untuk variabel X3 (Service Interaction Quality) diperoleh nilai thitung = 6,407 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil pengujian tersebut, maka H0 ditolak dan H3 diterima karena nilai thitung 6,407 > ttabel 1,966 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X3 (Service Interaction Quality) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variable Y (User Satisfaction).

Uji f

Untuk menguji hipotesis yang mencari ada atau tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan, bernilai positif dan signifikan menggunakan uji F (ANOVA) dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel dan nilai signifikansi. Gambar 9 adalah keluaran dari uji F pada penelitian ini.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112,429	3	37,476	304,561	.000 <sup>b</sup>
	Residual	61,033	496	.123		
	Total	173,462	499			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Gambar 9. Keluaran uji f

4. Hipotesis 4 (H4 )

Dari hasil pengujian pada Gambar 9, diperoleh nilai Fhitung = 304,561 dengan signifikansi 0,000.

Dari hasil pengujian tersebut, maka H0 ditolak dan H4 diterima karena nilai Fhitung 304,561 > Ftabel 2,623 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X1 , X2 dan X3 berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui seluruh koefisien regresi linier berganda bernilai positif, dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel X3 atau dimensi kualitas interaksi layanan dengan nilai 0,451 dan variable terkecil pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah variabel X1 atau dimensi kualitas kegunaan.

Koefisien determinasi pada penelitian ini bernilai 64,8% yang mengartikan bahwa seluruh variabel WebQual 4.0 mampu mempengaruhi kepuasan pengguna website Tanggap karawang (TANGKAR) sebesar 64,8%, dan sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar WebQual 4.0 pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui seluruh koefisien regresi linier berganda bernilai positif, dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel X3 atau dimensi kualitas interaksi layanan dengan nilai 0,451 dan variable terkecil pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah variabel X1 atau dimensi kualitas kegunaan. Koefisien determinasi pada penelitian ini bernilai 64,8% yang mengartikan bahwa seluruh variabel WebQual 4.0 mampu mempengaruhi kepuasan pengguna website Tanggap Karawang (TANGKAR) sebesar 64,8%, dan sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar WebQual 4.0 pada penelitian ini.

Sedangkan koefisien korelasi pada penelitian ini bernilai 0,805 yang mengartikan bahwa hubungan antara variabel WebQual 4.0 pada penelitian ini terhadap kepuasan pengguna sangat kuat, karena nilai korelasi berada di range 0,80–1000 (Arifin, 2017).

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima, baik hubungan secara parsial ataupun simultan. Hipotesis H1, H2, H3 dan H4 diterima dengan pengujian menggunakan uji t dan uji F pada hasil kuesioner penelitian. Pada hasil penelitian terdahulu melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna pada system informasi online menggunakan kerangka PIECES dengan 6 (enam) variabel, yaitu *Performance*, *Information and Data*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Berdasarkan hasil analisis dengan interpretasi dari Diagram Kartesius menunjukkan bahwa *Information and Data*, *Control and Security* dan *Performance* pengguna belum merasa puas namun dianggap penting, variable *Economics* dan *Service* pengguna belum merasa puas dan dianggap tidak penting, hanya variable *Efficiency* pengguna merasakan kepuasan terhadap sistem informasi yang diteliti. Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan kuesioner dengan metode analisis kerangka kerja PIECES diperoleh hasil *Performance* dengan nilai 3,9, *Information and Data* dengan nilai 3,86, *Economics* dengan nilai 3,80, *Control and Security* dengan nilai 3,85, *Efficiency* dengan nilai 4,14, dan *Service* dengan nilai 3,89.

Dengan hasil tersebut, maka system informasi online yang diteliti sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan dianggap penting dalam penerapannya. Hasil dari penelitian terdahulu ini memiliki perbedaan dari segi metode kuesioner dan analisis data dengan penelitian ini. Pada penelitian terdahulu menggunakan kerangka PIECES dan Importance-Performance Analysis (IPA), sedangkan penelitian ini menggunakan *WebQual 4.0* dan analisis regresi linier berganda. Penelitian terdahulu berdasarkan hasil uji IPA dengan interpretasi diagram kartesius menunjukkan bahwa hanya variabel *Efficiency* yang memberikan kepuasan kepada pengguna karena tingkat harapan dan kinerja yang tinggi, sedangkan variabel lainnya memberikan hasil pengguna merasa kurang puas. Pada penelitian ini, semua variable yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan memberikan kepuasan kepada pengguna dengan nilai korelasi 0,805 yang berarti hubungannya sangat kuat terhadap kepuasan pengguna dan nilai koefisien determinasi sebesar 64,8% yang mengartikan bahwa kualitas website

Tanggap Karawang (TANGKAR) berkualitas baik.

### 3. KESIMPULAN

Kualitas website Tanggap Karawang (TANGKAR) berstatus baik, dengan perolehan nilai koefisien determinasi sebesar 64,8%, dan hubungan korelasi antara dimensi *WebQual 4.0* dengan kepuasan pengguna sangat kuat.

Hasil analisis regresi linier berganda antara variabel bebas terhadap variabel terikat, diketahui bahwa semua nilai koefisien regresi bernilai positif, sehingga disimpulkan semua dimensi *WebQual 4.0* pada penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Seluruh dimensi *WebQual 4.0* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan secara simultan.

### 4. PUSTAKA

Teguh Prisma Herliana (2023). Analisis Kualitas Website Layanan Aspirasi & Informatika Kabupaten Karawang menggunakan Metode *WebQual 4.0*. *Journal of Data and Analysis*, Halaman 116-120.

Arifin, J. (2017). SPSS v.24 untuk Penelitian dan Skripsi (1st éd.). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Jakarta.

Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5-6), 297-309.

Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government And Its Application In Local Government. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151-164.

Djahir, Y., & Pratita, D. (2014). Bahan Ajar Sistem

- Informasi Manajemen. Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutahaean, J. (2014). Konsep Dasar Sistem. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Madrasah, S. D. S. dan P. (2018). Buku Panduan SIMSARPRAS Untuk Madrasah. Jakarta.
- Madrasah, S. D. S. dan P. (2018b). Jumlah Pengajuan Proposal Bantuan. <http://sarprasmadrasah.kemenag.go.id/>. Online.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., & Bahtiar, A. S. (2018). E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37-53.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.