

ANALISIS KUALITAS WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BOJONEGORO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

ANALYSIS OF THE BOJONEGORO REGENCY STATISTIC INDONESIA (BPS) WEBSITE QUALITY USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD

Nurul Ilmiyah¹, Ilham²,

E-mail: nrl.ilmiyah109@gmail.com, ilham@uinsby.ac.id

¹ Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, UIN Sunan Ampel Surabaya

Abstrak

Website pemerintah berperan penting dalam penyediaan informasi publik secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bojonegoro menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan persepsi 50 pengguna. Metode WebQual 4.0 mengevaluasi kualitas website melalui tiga dimensi utama, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5 yang terdiri dari 19 item pernyataan dan disebarkan secara daring pada periode Februari–April 2026. Analisis dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap indikator pada masing-masing dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas informasi memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,88, diikuti oleh dimensi interaksi layanan sebesar 3,81, dan dimensi kegunaan sebesar 3,74, dengan keseluruhan nilai rata-rata WebQual 4.0 sebesar 3,81 yang berada pada kategori Baik (rentang skor 3,41–4,20). Temuan ini mengindikasikan bahwa website BPS Kabupaten Bojonegoro telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi publik secara daring. Meskipun demikian, aspek kegunaan dan interaksi layanan masih memerlukan peningkatan, khususnya terkait kemudahan navigasi, kecepatan akses, tampilan responsif pada perangkat mobile, serta pengembangan fitur interaktif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola website BPS Kabupaten Bojonegoro maupun instansi pemerintah daerah lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik berbasis digital.

Kata kunci: *kualitas website, WebQual 4.0, layanan publik, persepsi pengguna*

Abstract

Government websites play an important role in providing public information online. This study aims to analyze the quality of the website of the Central Bureau of Statistics (BPS) of Bojonegoro Regency using the WebQual 4.0 method based on the perceptions of 50 users. The WebQual 4.0 method evaluates website quality through three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. Data were collected through a Likert scale questionnaire (1–5) consisting of 19 statement items distributed online during the period of February–April 2026. The analysis was conducted descriptively by calculating the mean score for each indicator within each dimension. The results show that the information quality dimension obtained the highest mean score of 3.88, followed by service interaction quality at 3.81, and usability at 3.74, with an overall WebQual 4.0 mean of 3.81, categorized as Good. These findings indicate that the BPS Bojonegoro Regency website has been able to meet user needs in accessing public information online. Nevertheless, the usability and service interaction aspects still require improvement, particularly regarding ease of navigation, access speed, responsive display on mobile devices, and the development of interactive features. The results of this study are expected to serve as a reference for the managers of the BPS Bojonegoro Regency website as well as other local government agencies in improving the quality of digital public information services.

Keywords: *website quality, WebQual 4.0, public services, user perception*

Submitted : 5 Juni 2026 Revised : 5 Juli 2026 Accepted 31 Juli 2026

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat telah mendorong transformasi besar dalam tata kelola pemerintahan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Salah satu wujud nyata transformasi ini adalah penerapan *electronic government (e-government)*, yaitu penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, transparansi, dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat [1]. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 221 juta jiwa atau sekitar 79,5% dari total penduduk [21]. Tingginya penetrasi internet ini menjadi peluang sekaligus tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk menghadirkan layanan publik digital yang berkualitas dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat [20].

Sebagai salah satu langkah strategis dalam implementasi *e-government*, website pemerintah saat ini menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat secara daring. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengakses data, publikasi, dan berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke instansi terkait [1]. Dalam konteks ini, website berperan sebagai gerbang utama interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*Government-to-Citizen/G2C*), sehingga kualitasnya secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, tingkat kemudahan penggunaan serta kejelasan informasi yang disajikan pada website akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam mengakses layanan tersebut [2].

Hal ini juga berlaku pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bojonegoro, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan informasi statistik berbasis website yang dapat diakses melalui <https://bojonegorokab.bps.go.id> [19]. Website ini berfungsi sebagai media penyedia data statistik, Berita Resmi Statistik (BRS), serta berbagai publikasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara daring. Kendati peran platform ini sangat krusial dalam penyediaan data daerah, penelitian yang secara spesifik mengkaji kualitas website lembaga statistik daerah tingkat kabupaten masih sangat terbatas [3]. Kesenjangan penelitian *research gap* inilah yang menjadi landasan penting dilakukannya penelitian ini [4].

Sebenarnya, kajian terhadap kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada sistem informasi berbasis web telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks, namun dengan penekanan yang berbeda-beda. Studi [18] dan [12] misalnya sama-sama menyoroti pentingnya *usability*, namun keduanya berfokus pada sistem informasi internal seperti sistem akademik dan platform pelatihan, bukan pada layanan publik yang berorientasi pada penyajian data resmi kepada masyarakat luas. [18] menggunakan *heuristic evaluation* untuk mengevaluasi usability antarmuka sistem informasi akademik, sementara [12] merancang ulang antarmuka website layanan publik berbasis metode *design thinking*. Di sisi lain, penelitian [14] mengkaji hubungan kualitas website dengan kepuasan pengguna pada konteks perguruan tinggi, sementara [11] mengevaluasi kualitas website dari aspek keamanan teknis menggunakan *framework* OWASP tanpa menyertakan sudut pandang persepsi pengguna. Tinjauan pustaka sistematis mengenai *framework* manajemen risiko TI [15] serta integrasi teknologi otomasi dan kecerdasan buatan dalam layanan digital [16] turut memperkaya landasan teoritis, namun keduanya belum menyentuh secara langsung pengukuran kualitas website dari sisi pengguna akhir. Perbedaan fokus dan konteks tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kualitas website yang mengintegrasikan aspek usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan sekaligus dari sudut pandang pengguna akhir pada institusi statistik pemerintah daerah masih belum banyak dikaji.

Tidak hanya dari aspek teknis antarmuka, pendekatan *business intelligence* dan analisis data turut berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan digital pemerintah [17], sementara evaluasi kapabilitas pengelolaan TI menggunakan *framework* COBIT 5 memberikan perspektif tata kelola yang penting bagi instansi publik [23]. Kedua pendekatan ini menegaskan bahwa evaluasi kualitas layanan digital pemerintah dapat ditinjau dari berbagai sudut, mulai dari tata

kelola, keamanan, hingga pengalaman pengguna, namun belum ada yang secara spesifik menggabungkan ketiganya dalam satu kerangka evaluasi yang berorientasi pengguna seperti WebQual 4.0. Dalam memetakan berbagai pendekatan tersebut, prosedur penelitian yang sistematis sebagaimana diuraikan oleh Arikunto [13] menjadi acuan metodologis yang tepat untuk memastikan validitas dan reliabilitas proses pengumpulan serta analisis data. Berdasarkan kerangka literatur tersebut serta kesenjangan yang telah diuraikan, penelitian ini berupaya mengisi celah kajian yang ada dengan mengevaluasi secara khusus kualitas website BPS Kabupaten Bojonegoro menggunakan metode WebQual 4.0, sebuah pendekatan yang hingga saat ini belum pernah dilakukan pada objek tersebut [22].

Urgensi evaluasi ini semakin diperkuat oleh observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap website BPS Kabupaten Bojonegoro, yang menemukan beberapa indikasi permasalahan. Permasalahan tersebut di antaranya adalah kurang terstruktur tata letak (*layout*) menu navigasi, lambatnya waktu pemuatan halaman (*loading time*) saat mengunduh dokumen publikasi, serta keterlambatan pembaruan (*update*) pada beberapa data statistik. Temuan-temuan awal ini mengindikasikan perlunya evaluasi sistematis terhadap kualitas website tersebut, sehingga penelitian mengenai kualitas layanan website BPS Kabupaten Bojonegoro menggunakan metode WebQual 4.0 menjadi sangat relevan untuk dilakukan.

Selain itu, berbagai penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa metode WebQual 4.0 sangat efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas website dari perspektif pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* [3]. Berpijak pada hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kualitas website BPS Kabupaten Bojonegoro secara menyeluruh menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan persepsi pengguna; (2) mengidentifikasi dimensi kualitas yang memperoleh nilai tertinggi dan terendah; dan (3) memberikan rekomendasi konkret untuk pengembangan dan peningkatan kualitas website ke depannya.

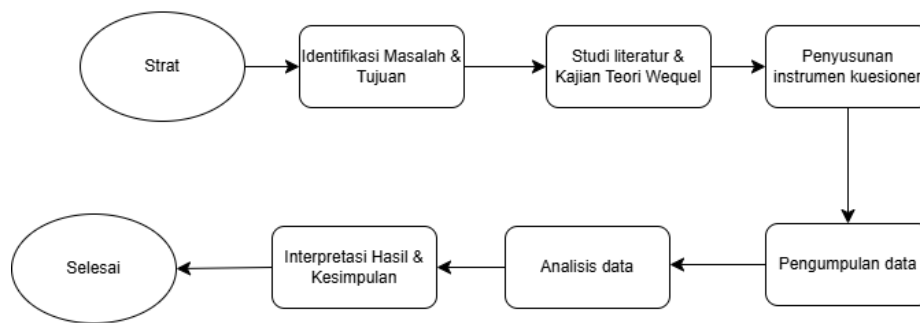
2. METODOLOGI

2.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna [8]. Metode WebQual 4.0 dipilih karena mampu memberikan evaluasi yang komprehensif terhadap kualitas website melalui tiga dimensi utama: kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan layanan. Dibandingkan dengan pendekatan evaluasi lain seperti heuristic evaluation yang berfokus pada aspek antarmuka atau audit keamanan berbasis framework OWASP yang berfokus pada aspek teknis, WebQual 4.0 dinilai lebih sesuai untuk mengukur kualitas website dari sudut pandang pengalaman pengguna secara menyeluruh, sehingga lebih relevan dengan tujuan penelitian ini yang menitikberatkan pada persepsi pengguna akhir.

2.2 Alur Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, diperlukan tahapan penelitian yang terstruktur. Tahapan penelitian yang dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0 dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, penelitian dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan kuesioner, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna website BPS Kabupaten Bojonegoro. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pernah mengakses website BPS Kabupaten Bojonegoro minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 50 responden, mengacu pada rekomendasi minimum sampel yang dikemukakan oleh Hair et al. yaitu minimal 30 sampel untuk analisis deskriptif [10].

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator WebQual 4.0 dengan skala Likert 1–5. Kuesioner terdiri dari 19 pernyataan yang mencakup 6 item untuk dimensi usability, 7 item untuk dimensi information quality, dan 6 item untuk dimensi service interaction quality. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan Google Form pada periode Februari–April 2026.

2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner disebarkan kepada responden, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan layak dan dapat diandalkan. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan jumlah responden sebanyak 49, nilai r -tabel yang digunakan adalah 0,281. Hasil uji validitas seluruh 15 item pernyataan disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item	Indikator	r -hitung	r -tabel	Keterangan
Q1	Website mudah dipelajari	0,8993	0,281	Valid
Q2	Website mudah digunakan	0,8998	0,281	Valid
Q3	Navigasi website jelas dan mudah dipahami	0,9124	0,281	Valid
Q4	Tampilan website menarik	0,8703	0,281	Valid
Q5	Website mudah diakses	0,9201	0,281	Valid
Q6	Informasi yang disajikan akurat	0,8910	0,281	Valid
Q7	Informasi mudah dipahami	0,8860	0,281	Valid

Q8	Informasi relevan dengan kebutuhan pengguna	0,9060	0,281	Valid
Q9	Informasi lengkap	0,9112	0,281	Valid
Q10	Informasi selalu diperbarui (up to date)	0,8845	0,281	Valid
Q11	Website aman digunakan	0,9263	0,281	Valid
Q12	Saya percaya terhadap informasi di website	0,8742	0,281	Valid
Q13	Website memberikan respon yang baik	0,9153	0,281	Valid
Q14	Mudah berinteraksi dengan layanan yang tersedia	0,9164	0,281	Valid
Q15	Website memberikan pengalaman yang baik	0,9122	0,281	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh 15 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r-hitung masing-masing item lebih besar dari r-tabel (0,281). Nilai r-hitung tertinggi diperoleh pada item Q11 sebesar 0,9263, sedangkan nilai terendah pada item Q12 sebesar 0,8742. Hal ini menunjukkan bahwa semua item kuesioner memiliki korelasi yang kuat dengan skor total dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Hasil uji reliabilitas per dimensi dan keseluruhan disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability (Q1–Q5)	0,9507	Reliable
Information Quality (Q6–Q10)	0,9450	Reliable
Service Interaction Quality (Q11–Q15)	0,9541	Reliable
Keseluruhan (Q1–Q15)	0,9832	Reliable

Berdasarkan Tabel 2, seluruh dimensi instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha masing-masing dimensi melebihi batas minimum 0,60. Nilai Cronbach's Alpha keseluruhan instrumen sebesar 0,9832 termasuk kategori sangat tinggi, yang menunjukkan konsistensi internal instrumen yang sangat baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

Berdasarkan tabel kriteria tersebut, nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan ke dalam kategori tertentu, sehingga memudahkan dalam menganalisis tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Microsoft Excel untuk menghitung nilai rata-rata serta menyajikan data dalam bentuk tabel dan grafik agar lebih mudah dipahami.

2.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator metode WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama: usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan layanan. Untuk melakukan analisis, nilai rata-rata (mean) dari setiap

item pertanyaan dihitung untuk menentukan tingkat penilaian responden terhadap kualitas website. Nilai rata-rata ini kemudian disusun berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0: kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan layanan. Rumus mean yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

- $\bar{X}$ = nilai rata-rata
- $\sum X$ = jumlah seluruh nilai jawaban responden
- n = jumlah responden

Nilai rata-rata yang diperoleh kemudian dikelompokkan ke dalam kategori penilaian berdasarkan skala Likert. Penentuan kategori dilakukan dengan membagi rentang nilai (1–5) menjadi lima kelas interval, sehingga diperoleh panjang interval sebesar 0,8 [9].

Tabel 3. Kriteria Penilaian Skala Likert

Intervar Nilai	Kategori	Simbol	Interpretasi
1,00 - 1,80	Sangat Kurang	SK	Tidak memenuhi harapan pengguna sama sekali
1,81 - 2,60	Kurang	K	Di bawah harapan pengguna
2,61 - 3,40	Cukup	C	Cukup memenuhi harapan pengguna
3,41 - 4,20	Baik	B	Memenuhi harapan pengguna dengan baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik	SB	Melebihi harapan pengguna

Berdasarkan tabel kriteria tersebut, nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan ke dalam kategori tertentu, sehingga memudahkan dalam menganalisis tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Microsoft Excel untuk menghitung nilai rata-rata serta menyajikan data dalam bentuk tabel dan grafik agar lebih mudah dipahami.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 50 responden pengguna website BPS Kabupaten Bojonegoro. Berikut adalah profil demografis responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Tabel 4. Profil Demografis Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah Kelamin	Laki-laki	28	56%
	Perempuan	22	44%
Usia	18-25 tahun	21	42%
	26-35 tahun	17	34%
	36-45 tahun	8	16%
	> 45 tahun	4	8%
Pendidikan	SMA/SMK	15	30%

	D3/S1	28	56%
	S2/S3	7	14%
Frekuensi Akses	Setiap hari	8	16%
	2-3x seminggu	19	38%
	1x seminggu	13	26%
	Jarang	10	20%

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (56%) dengan rentang usia dominan 18-25 tahun (42%). Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan D3/S1 (56%), dan frekuensi akses website paling banyak adalah 2-3 kali seminggu (38%). Profil ini menunjukkan bahwa pengguna website BPS Kabupaten Bojonegoro didominasi oleh kalangan terdidik usia muda yang cukup aktif mengakses website, sehingga penilaian mereka dapat mencerminkan kebutuhan pengguna secara umum.

3.2 Tampilan Website BPS Kabupaten Bojonegoro

Website BPS Kabupaten Bojonegoro dapat diakses melalui <https://bojonegorokab.bps.go.id>. Website ini merupakan bagian dari jaringan website resmi BPS nasional dengan domain bps.go.id. Secara umum, website ini menampilkan informasi statistik terkini berupa berita resmi statistik (BRS), tabel dinamis, publikasi, infografis, dan layanan PST (Pelayanan Statistik Terpadu). Tampilan utama (homepage) website BPS Kabupaten Bojonegoro menampilkan indikator strategis terkini seperti data kemiskinan, inflasi, TPK hotel, IPM, serta data ketenagakerjaan kabupaten. Navigasi website menggunakan menu horizontal yang mencakup kategori: Beranda, Berita Resmi Statistik, Indikator Strategis, Publikasi, Tabel Statistik, dan Layanan.



Gambar 2. Tampilan Homepage Website BPS Kabupaten Bojonegoro

3.3 Hasil Penilaian Dimensi Usability

Dimensi usability mengukur tingkat kemudahan penggunaan website dari sudut pandang pengguna. Hasil penilaian per indikator pada dimensi ini disajikan pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Penilaian Dimensi Usability

Kode	Indikator	Mean	Kategori
U1	Website BPS Bojonegoro mudah dipelajari	3,71	Baik
U2	Interaksi dengan website mudah dan dapat dipahami	3,78	Baik

U3	Website mudah di navigasi	3,70	Baik
U4	Website memiliki tampilan yang menarik	3,82	Baik
U5	Desain website sesuai dengan jenis website pemerintahan	3,76	Baik
U6	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	3,67	Baik
Rata-rata Dimensi Usability		3,74	Baik

Berdasarkan Tabel 5, dimensi usability memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 dengan kategori Baik. Tampilan website yang menarik (U4) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,82, sedangkan pengalaman positif pengguna (U6) memperoleh nilai terendah sebesar 3,67. Temuan ini sejalan dengan penelitian [5] yang menyatakan bahwa kemudahan navigasi dan tampilan antarmuka memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi usability pengguna website layanan publik.

3.4 Hasil Penilaian Dimensi Information Quality

Dimensi information quality mengukur kualitas informasi yang disajikan oleh website. Hasil penilaian per indikator pada dimensi ini disajikan pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil Penilaian Dimensi Information Quality

Kode	Indikator	Mean	Kategori
IQ1	Website menyediakan informasi yang akurat	3,90	Baik
IQ2	Informasi yang disajikan dapat dipercaya	3,86	Baik
IQ3	Informasi yang disajikan tepat waktu (up to date)	3,84	Baik
IQ4	Informasi relevan dengan kebutuhan pengguna	3,92	Baik
IQ5	Informasi mudah dipahami oleh pengguna	3,88	Baik
IQ6	Informasi disajikan dengan format yang tepat	3,85	Baik
IQ7	Informasi yang disajikan terperinci dan lengkap	3,91	Baik
Rata-rata Dimensi Dimensi Information Quality		3,88	Baik

Berdasarkan Tabel 6, dimensi information quality memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,88 dengan kategori Baik. Indikator relevansi informasi (IQ4) mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,92, sedangkan ketepatan waktu informasi (IQ3) memperoleh nilai terendah sebesar 3,84. Tingginya nilai information quality sesuai dengan fungsi utama BPS sebagai lembaga penyedia data statistik resmi yang memiliki standar keakuratan dan kelengkapan data yang tinggi.

3.5 Hasil Penilaian Dimensi Service Interaction Quality

Dimensi service interaction quality mengukur kualitas interaksi layanan antara pengguna dengan sistem website. Hasil penilaian per indikator pada dimensi ini disajikan pada Tabel 7 berikut:

Tabel 7. Hasil Penilaian Dimensi Service Interaction Quality

Kode	Indikator	Mean	Kategori
SI1	Website memiliki reputasi yang baik	3,84	Baik
SI2	Website memberikan rasa aman dalam bertransaksi	3,76	Baik
SI3	Website melindungi privasi pengguna	3,79	Baik
SI4	Website mudah dihubungi/diakses	3,82	Baik
SI5	Website memberikan ruang bagi komunitas	3,78	Baik
SI6	Website dapat menyampaikan informasi pengguna ke instansi	3,85	Baik
Rata-rata Dimensi Service Interaction Quality		3,81	Baik

Berdasarkan Tabel 7, dimensi service interaction quality memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81 dengan kategori Baik. Indikator kemampuan website menyampaikan informasi pengguna ke instansi (SI6) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,85, sedangkan indikator keamanan dalam bertransaksi (SI2) memperoleh nilai terendah sebesar 3,76. Temuan ini konsisten dengan penelitian [2] yang menekankan pentingnya aspek kepercayaan dan keamanan dalam meningkatkan kualitas interaksi layanan pada website pemerintah.

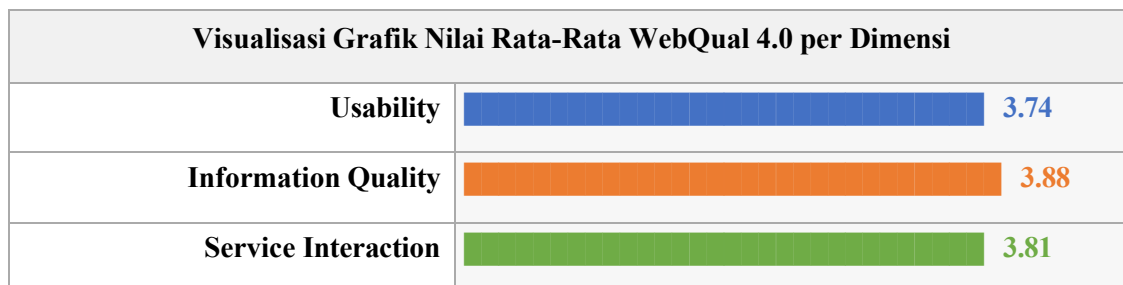
3.6 Rekapitulasi Hasil dan Grafik

Setelah dilakukan analisis pada masing-masing dimensi WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, langkah selanjutnya adalah melakukan rekapitulasi hasil penilaian. Rekapitulasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat kualitas website pada setiap dimensi serta membandingkan nilai rata-rata yang diperoleh. Hasil rekapitulasi tersebut disajikan pada Tabel 8 dan divisualisasikan melalui grafik untuk mempermudah interpretasi hasil penelitian.

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Penilaian WebQual 4.0

Dimensi	Nilai Mean	Kategori	Peringkat
Information Quality	3,88	Baik	1 (Tertinggi)
Service Interaction Quality	3,81	Baik	2 (Sedang)
Usability	3,74	Baik	3 (Terendah)
Rata-rata Keseluruhan	3,81	Baik	—

Hasil penilaian pada setiap dimensi WebQual 4.0 selanjutnya dirangkum dalam bentuk rekapitulasi untuk mengetahui perbandingan nilai rata-rata masing-masing dimensi. Rekapitulasi hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 8 berikut, sedangkan visualisasi perbandingannya disajikan dalam bentuk grafik.



Gambar 3. Grafik Perbandingan Nilai Rata-rata per Dimensi WebQual 4.0

Gambar 3 di atas menunjukkan perbandingan nilai rata-rata ketiga dimensi WebQual 4.0 secara visual. Terlihat jelas bahwa dimensi information quality menempati posisi tertinggi (3,88), diikuti oleh service interaction quality (3,81), dan usability (3,74). Selisih antara dimensi tertinggi dan terendah sebesar 0,14 poin menunjukkan bahwa ketiga dimensi memiliki performa yang relatif seimbang namun terdapat perbedaan yang cukup berarti dalam konteks prioritas perbaikan.

3.7 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kualitas website yang diteliti, hasil penelitian ini dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode WebQual 4.0 pada objek penelitian yang berbeda. Perbandingan ini bertujuan untuk mengetahui posisi hasil penelitian serta mengidentifikasi kesamaan maupun perbedaannya. Adapun perbandingan hasil penelitian tersebut disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Perbandingan Hasil dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu	Objek Penelitian	Usability	Info Quality	Service Interaction
Hidayat & Nugroho (2021)	Website Pemda Surabaya	3,82	3,91	3,79
Ridwan & Saputra (2020)	Website Layanan Publik	3,65	3,75	3,70
Putra et al. (2022)	Aplikasi Layanan Publik	3,78	3,88	3,74
Penelitian Ini (2026)	Website BPS Kab. Bojonegoro	3,74	3,88	3,81

Berdasarkan Tabel 9, nilai service interaction quality penelitian ini (3,81) lebih tinggi dibandingkan seluruh penelitian pembandingan, mengindikasikan keunggulan website BPS Kabupaten Bojonegoro khususnya dalam aspek interaksi layanan. Dimensi usability (3,74) sedikit lebih rendah dibanding [3] namun sebanding dengan [5].

3.8 Pembahasan

Secara keseluruhan, nilai rata-rata WebQual 4.0 website BPS Kabupaten Bojonegoro adalah 3,81 yang berada pada kategori Baik. Temuan utama penelitian ini dapat dirangkum sebagai berikut:

Pertama, keunggulan dimensi information quality mencerminkan komitmen BPS sebagai lembaga statistik dalam menyajikan data yang akurat, relevan, dan lengkap, sejalan dengan prinsip WebQual bahwa kualitas informasi merupakan salah satu penentu utama kepercayaan pengguna terhadap sebuah website [6]. Namun demikian, nilai ketepatan waktu informasi (IQ3) yang relatif lebih rendah dibanding indikator information quality lainnya konsisten dengan temuan observasi awal penelitian ini (lihat Bagian 1) yang mengidentifikasi adanya keterlambatan pembaruan pada beberapa data statistik di website. Hal ini mengindikasikan bahwa kendala ketepatan waktu bukan sekadar persepsi responden semata, melainkan mencerminkan kondisi riil pengelolaan konten yang memang perlu diperbaiki. Implikasinya, pengelola website perlu menetapkan prosedur pembaruan data yang lebih terjadwal, khususnya untuk data-data dinamis seperti indikator ekonomi dan ketenagakerjaan yang menjadi rujukan publik secara berkala.

Kedua, dimensi service interaction quality memperoleh nilai yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup nyaman dalam berinteraksi dengan fitur-fitur website. Fitur layanan PST (Pelayanan Statistik Terpadu) yang memungkinkan pengguna mengajukan permintaan data secara online mendapat apresiasi positif dari responden. Meski demikian, indikator rasa aman dalam bertransaksi (SI2) yang menjadi skor terendah pada dimensi ini sejalan

dengan literatur yang menekankan bahwa aspek kepercayaan dan keamanan menjadi faktor krusial dalam interaksi pengguna dengan layanan digital pemerintah [2]. Hal ini penting mengingat layanan PST melibatkan pertukaran data pribadi pemohon, sehingga persepsi keamanan yang belum optimal berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut secara daring. Ke depan, pengembangan fitur interaktif seperti chatbot atau sistem tiket layanan, disertai penguatan indikator keamanan yang lebih terlihat oleh pengguna (misalnya kebijakan privasi yang mudah diakses), dapat meningkatkan kualitas interaksi layanan sekaligus rasa aman pengguna secara signifikan.

Ketiga, rendahnya nilai dimensi usability dibanding dua dimensi lainnya mengindikasikan perlunya perhatian khusus pada aspek kemudahan penggunaan website. Kondisi ini sejalan dengan temuan observasi awal (Bagian 1) yang mencatat kurang terstruktur tata letak menu navigasi dan lambatnya waktu pemuatan halaman. Salah satu penyebab yang mungkin mendasari kondisi ini adalah desain website BPS Kabupaten Bojonegoro yang mengikuti kerangka template nasional BPS (bps.go.id) sebagaimana dijelaskan pada Bagian 3.2, sehingga ruang penyesuaian tampilan dan navigasi di tingkat daerah relatif terbatas dan belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan spesifik pengguna lokal. Implikasinya, perbaikan usability tidak dapat sepenuhnya dilakukan secara mandiri oleh pengelola website BPS Kabupaten Bojonegoro, melainkan turut memerlukan koordinasi dengan BPS Pusat selaku pengelola template nasional. Beberapa hal yang dapat ditingkatkan dalam batas kewenangan pengelola daerah antara lain: (a) penyederhanaan struktur navigasi menu agar lebih intuitif, (b) peningkatan kecepatan loading halaman, (c) optimalisasi tampilan pada perangkat mobile, dan (d) penambahan fitur pencarian yang lebih responsif untuk memudahkan pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas website BPS Kabupaten Bojonegoro secara umum berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata WebQual 4.0 sebesar 3,81. Dimensi information quality memperoleh nilai tertinggi (3,88), diikuti service interaction quality (3,81), dan usability (3,74). Website telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi publik, meskipun aspek kegunaan dan interaksi layanan masih perlu ditingkatkan. Secara kontribusi ilmiah, penelitian ini melengkapi kajian WebQual 4.0 yang selama ini masih terbatas pada objek website lembaga statistik daerah tingkat kabupaten, sekaligus memberikan bukti empiris bahwa aspek keamanan bertransaksi (SI2) dan pengalaman pengguna (U6) menjadi prioritas perbaikan utama. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden (50 orang) dan pendekatan analisis yang bersifat deskriptif, sehingga hasil belum dapat digeneralisasi secara luas maupun menjelaskan hubungan sebab-akibat antar dimensi.

Pengelola website disarankan untuk meningkatkan aspek usability melalui penyederhanaan navigasi, peningkatan kecepatan akses, serta optimalisasi tampilan responsif pada perangkat mobile. Pengembangan fitur interaktif seperti live chat dan sistem tiket layanan direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas service interaction. Pembaruan informasi secara berkala perlu menjadi prioritas untuk menjaga relevansi konten. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah dan keragaman responden, serta mempertimbangkan penggunaan metode analisis inferensial seperti Importance-Performance Analysis (IPA) atau regresi apabila cakupan data memungkinkan, sebagai pengembangan lebih lanjut dari pendekatan deskriptif yang digunakan pada penelitian ini.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] N. Sari dan B. Pratama, "Implementasi Website sebagai Media Informasi Publik pada Instansi Pemerintahan," *Jurnal Teknologi Informasi*, 2021.
- [2] F. Rahman, A. Wijaya, dan M. Prasetyo, "Evaluasi Kualitas Website Layanan Publik Menggunakan Pendekatan Usability," *Jurnal Sistem Informasi*, 2022.
- [3] A. Hidayat dan R. Nugroho, "Analisis Kualitas Website Pemerintah Menggunakan Metode WebQual 4.0," *SISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 2021.

- [4] M. Ridwan dan A. Saputra, "Evaluasi Kualitas Website Layanan Publik Menggunakan Pendekatan Usability," Jurnal Teknologi Informasi, vol. 12, no. 1, hal. 45-52, 2020.
- [5] D. Putra, M. Rahman, dan L. Sari, "Analisis Usability Menggunakan Metode Think Aloud dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Layanan Publik," SISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, 2022.
- [6] S. J. Barnes dan R. Vidgen, "Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange," Industrial Management & Data Systems, vol. 103, no. 5, hal. 297-309, 2003.
<https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- [7] J. Nielsen, Usability 101: Introduction to usability. Nielsen Norman Group, 2012.
- [8] J. W. Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. California: Sage Publications, 2018.
- [9] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [10] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, dan R. E. Anderson, Multivariate Data Analysis, 7th ed. Pearson, 2014.
- [11] A. H. M. Alallah, M. Nasrullah, dan M. I. Alhari, "Penetration Testing pada Sebuah Website Perusahaan Education Development dengan Framework OWASP Top-10," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 2, hal. 153-162, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i2.418>
- [12] R. Aprilianto, H. J. Setyadi, dan P. P. Widagdo, "Perancangan Ulang UI/UX pada Website Guruinovatif.id by Hafecs Menggunakan Metode Design Thinking," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 17, no. 1, hal. 11-20, 2024.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v17i1.25>
- [13] S. Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- [14] R. A. W. Astuti, A. B. Putra, dan S. Mukaromah, "Analisis Hubungan Kualitas Website dengan Kepuasan Pengguna pada SIAMIK UPN 'Veteran' Jawa Timur dengan Pendekatan Uji Signifikansi," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 11, no. 2, hal. 49-60, 2018.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v11i2.1606>
- [15] A. B. Hermawan et al., "Tinjauan Pustaka Sistematis tentang Framework dan Tantangan dalam Penerapan Manajemen Risiko TI," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 2, hal. 164-171, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i2.413>
- [16] H. Irmayanti et al., "Integrasi Robotic Process Automation dan Reinforcement Learning untuk Notifikasi Cerdas di Lingkungan Pendidikan," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 19, no. 1, hal. 52-61, 2026.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v19i1.768>
- [17] F. Y. P. U. Ningtyas dan R. Azmiyanti, "Analisis Forecasting Tren Ekspor Batik Indonesia melalui Business Intelligence," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 2, hal. 172-185, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i2.324>
- [18] C. S. L. Oktavia, W. P. P. Witra, dan I. G. Anugrah, "Analisis Usability User Interface Website SIAKAD Universitas Muhammadiyah Gresik dengan Heuristic Evaluation," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 2, hal. 197-207, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i2.661>
- [19] N. K. Rohma dan W. P. P. Witra, "Penerapan Metode Design Thinking pada Perancangan UI/UX Aplikasi Cari dan Sewa Kos," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol.

19, no. 1, hal. 93-103, 2026.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v19i1.657>

[20] M. Silvy dan Andri, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Desa Berlian Jaya Berbasis Web Menggunakan Metode Design Thinking," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 1, hal. 93-102, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i1.438>

[21] A. Sodik dan M. A. Sabil, "Perancangan UI/UX Aplikasi Padi Raya Menggunakan Metode Design Thinking," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 2, hal. 241-250, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i2.673>

[22] B. Winanto, "Perancangan UI/UX Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode User Centered Design di SMA Al-Chasanah," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 2, hal. 221-230, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i2.440>

[23] I. N. Z. A. Zahara et al., "Evaluasi Tingkat Kapabilitas Pengelolaan TI pada LAZNAS LMI Menggunakan COBIT 5," Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (SIBC), vol. 18, no. 2, hal. 186-195, 2025.
<https://doi.org/10.33005/sibc.v18i2.416>