

BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

E-Government, yang berfungsi sebagai sarana interaksi antara pemerintah dan publik melalui adopsi teknologi informasi, terutama internet, diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan mutu layanan publik. Pemerintah Kota Surabaya telah memberikan layanan *E-Government* berbasis online, yang memungkinkan analisis implementasi *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Peningkatan ini terjadi melalui inovasi yang efektif dan pengalaman meningkatnya pelayanan di Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah telah menetapkan kebijakan yang mengatur *E-Government* sebagaimana dirumuskan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Pedoman dan Taktik Pengembangan E-Government (Damanik and Purwaningsih 2017). Penyediaan layanan publik yang bermutu tinggi bagi publik merupakan salah satu mandat esensial pemerintah. Saat ini, tingkat pelayanan publik di Indonesia masih rendah, yang menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah (Pratiwi and Muslihudin 2018). Banyak masyarakat yang kekurangan informasi, bingung dengan prosedur pelayanan, dan menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik. Semua ini berkontribusi pada rendahnya martabat masyarakat sebagai warga negara. Dalam konteks ini, masyarakat dianggap sebagai konsumen yang membutuhkan bantuan dari birokrasi pemerintah, dan individu diharapkan mematuhi peraturan birokrasi dan keinginan instansi pemerintah.

Teknologi informasi pada masa kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, karena memiliki peran strategis dalam mendukung berbagai aktivitas di beragam bidang. Perkembangan teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu wujud

kemajuan teknologi tersebut adalah hadirnya internet. Internet telah menjadi fasilitas komunikasi dan akses informasi yang sangat penting di abad ke-21, karena mampu menghubungkan individu tanpa batasan ruang, waktu, maupun jarak. Beragam keunggulan internet, seperti biaya akses yang semakin terjangkau, kemudahan penggunaan, serta ketersediaan informasi yang luas dan terus diperbarui, menjadikan internet sebagai kebutuhan pokok bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan menjalankan aktivitas yang berbasis digital (Lestari, Nugraha, and Fauziah 2019).

Internet merupakan jaringan komunikasi berskala global yang menghubungkan jutaan perangkat komputer di seluruh dunia sehingga memungkinkan pertukaran data dan informasi secara cepat, mudah, dan real-time. Melalui jaringan ini, pengguna dari berbagai wilayah dapat berinteraksi, mengakses layanan digital, serta memperoleh informasi tanpa batasan geografis maupun waktu (Setiyani 2010). Internet saat ini tidak hanya digunakan untuk keperluan pribadi, tetapi juga menjadi sarana penting bagi berbagai sektor seperti bisnis, akademik, pemerintahan, dan organisasi modern. Dalam bidang pendidikan, teknologi informasi dan komunikasi—termasuk internet—memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kualitas proses pembelajaran. Pemanfaatannya memberikan akses yang lebih luas terhadap sumber belajar, menghadirkan materi yang interaktif, serta memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antara pendidik dan peserta didik (Husain 2014). Dengan dukungan teknologi internet, institusi pendidikan dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih variatif, menarik, dan relevan dengan perkembangan zaman. Sementara itu, dalam konteks penyampaian informasi, website memegang peranan yang sangat penting karena berfungsi sebagai media digital yang menyajikan berbagai jenis konten, seperti artikel, berita, publikasi, dokumen, hingga sumber daya lainnya yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat menjadikan akses terhadap informasi semakin mudah diperoleh melalui berbagai media digital, khususnya di lingkungan institusi akademik. Internet, sebagai salah satu hasil utama dari perkembangan tersebut, telah menjadi sarana

komunikasi yang memungkinkan pengguna berinteraksi tanpa batasan ruang, jarak, maupun waktu (Fernando et al. 2022). Kemampuan internet dalam menyediakan akses yang cepat dan fleksibel menjadikannya sebagai alat komunikasi yang efektif dalam mendukung berbagai aktivitas masyarakat. Selain itu, internet memiliki sejumlah keunggulan, antara lain biaya akses yang semakin mudah dijangkau dan ketersediaan informasi yang sangat luas. Kondisi ini menjadikan internet sebagai salah satu kebutuhan utama masyarakat modern untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi, baik untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, maupun aktivitas sehari-hari (Nurhayati 2013).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penyediaan fasilitas bagi masyarakat. Penerapan teknologi ini membantu pemerintah dalam merespons berbagai tuntutan di bidang ekonomi, sosial, dan politik, serta mendukung pelaksanaan kebijakan yang lebih efektif dan efisien (Lestari, Nugraha, and Fauziah 2019) Integrasi teknologi informasi ke dalam administrasi pemerintahan tercermin melalui konsep *E-Government*, yaitu suatu bentuk inovasi pelayanan publik di mana pemerintah memanfaatkan teknologi seperti telepon, website, dan layanan berbasis internet untuk menyampaikan informasi, menyediakan layanan, serta memfasilitasi komunikasi dengan masyarakat. Kehadiran *E-Government* menunjukkan upaya pemerintah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, mudah diakses, serta mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas tanpa batasan geografis.

Melalui pemanfaatan website, pengguna dapat memperoleh berbagai informasi yang mereka butuhkan secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Website menyediakan akses langsung terhadap konten yang disajikan oleh suatu lembaga atau instansi, sehingga masyarakat tidak perlu datang secara fisik untuk mendapatkan informasi (Okta Dwi Ariska, Ai Kusyanti, and Fitra A. Bachtiar 2017). Website menjadi platform penting untuk membagikan pengetahuan, menyampaikan pesan, dan memfasilitasi interaksi antara pengguna internet. Secara keseluruhan, internet dan penggunaan website telah menjadi bagian integral dalam era teknologi informasi dan komunikasi, mereka

memungkinkan pertukaran informasi yang cepat, akses terhadap sumber daya pendidikan, dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara efisien.

Salah satu strategi yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam menyediakan informasi publik kepada masyarakat adalah dengan memanfaatkan website sebagai media penyampaian informasi yang mudah diakses. Untuk memastikan bahwa website yang disediakan pemerintah memiliki kualitas yang baik, dibutuhkan suatu metode evaluasi yang terukur dan objektif. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah *Webqual 4.0*, yaitu pendekatan pengukuran kualitas website yang berfokus pada persepsi pengguna akhir. *Webqual 4.0* dikembangkan sebagai penyempurnaan dari metode *ServQual*, yang sebelumnya digunakan dalam mengukur kualitas layanan secara umum. Pengembangan ini dilakukan agar proses evaluasi lebih relevan dengan karakteristik layanan berbasis digital, sehingga aspek-aspek dalam website, seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi, desain tampilan, dan aksesibilitas, dapat dinilai secara komprehensif (Sudradjat and Widiati 2020).

Terdapat lima faktor penentu kualitas website, yaitu: (1) *Usability* (Kemudahan Penggunaan): Sejauh mana pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan website dan menemukan informasi yang mereka butuhkan. (2) Sistem Navigasi: Kejelasan dan efektivitas struktur navigasi website, sehingga pengguna dapat dengan lancar berpindah antara halaman dan menemukan konten yang diinginkan. (3) *Graphic Design* (Desain Visual): Estetika visual dari website, termasuk tata letak, warna, dan elemen desain lainnya. (4) Konten: Kualitas informasi yang disajikan dalam website, termasuk kebaruan, akurasi, dan relevansi konten. (5) *Compatibility* (Kompatibilitas): Ketersediaan website yang dapat diakses melalui berbagai perangkat dan platform yang berbeda (Padmowati and Buditama 2019).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kualitas website Dinas Kebudayaan dan Kepemudaan serta Olahraga Kota Surabaya yang dapat diakses melalui alamat www.disbudporapar.surabaya.go.id. Website tersebut berperan sebagai sarana informasi tentang kebudayaan, kepemudaan, olahraga,

pariwisata, dan lain-lain. Meskipun website tersebut telah diimplementasikan, belum pernah dilakukan analisis mengenai tingkat kualitas website tersebut dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung website. Dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*, pemerintah dan pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kualitas website mereka berdasarkan faktor-faktor tersebut, dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: Bagaimana kualitas website dan , dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas layanan website tersebut berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* di Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ada di rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui kualitas website serta untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan website dengan metode *Webqual 4.0* terhadap kepuasan pengunjung dengan menggunakan konsep *Webqual 4.0* di Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari studi Ilmu Pemerintahan, dengan tujuan untuk mendapatkan wawasan tentang kualitas website di Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya menggunakan metode *Webqual 4.0*. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mata kuliah pelayanan sektor publik dan meningkatkan pemahaman mengenai sistem *E-Government* di pemerintahan. Dengan penelitian ini, diharapkan pembaca dapat memahami bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakatnya.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan masukan untuk evaluasi kualitas website dalam pelayanan publik, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap setiap pemberian pelayanan. Dengan demikian, diharapkan pelayanan yang diberikan menjadi sangat berkualitas

2) Bagi Masyarakat

Sebagai aparatur pemerintah, menjadi kewajiban untuk menyediakan media informasi kepada masyarakat mengenai tujuan pelayanan publik. Selain itu, hal ini juga menjadi upaya bagi masyarakat untuk mengetahui kualitas dan kemudahan dalam menggunakan website untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam mengakses informasi dari Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya.

3) Bagi Peneliti lain

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi siapa saja yang tertarik dengan penelitian yang membahas tentang evaluasi atau analisis kualitas suatu website manapun. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur tentang mengetahui kualitas website serta evaluasi dari website secara lebih mendalam. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan di bidang politik *E-Government*.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah penjelasan yang mendalam tentang karakteristik masing-masing variabel yang menjadi fokus penelitian. Definisi konseptual ini mencakup pemahaman yang lebih jelas dan spesifik tentang konsep, dimensi, indikator, dan hubungan antarvariabel dalam konteks penelitian (Fauzi and Purnamawati 2025). Dalam penelitian ini, setiap variabel yang diteliti akan diberikan definisi konseptual yang menguraikan esensi dan ruang lingkupnya. Definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses yang penting dalam upaya pengembangan dan perbaikan layanan. Merujuk pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk secara berkala melakukan penilaian kinerja sebagai bagian dari evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan (Subiyakto and Wijaya 2018).

Dalam konteks ini Evaluasi dilaksanakan guna menilai sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah mencapai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Evaluasi kinerja dapat mencakup berbagai aspek, termasuk efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan kepuasan pelanggan. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, penyelenggara pelayanan publik dapat mengidentifikasi kelemahan, kendala, atau masalah yang ada dalam penyelenggaraan layanan publik. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk mengambil tindakan perbaikan, mengembangkan strategi, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui evaluasi yang berkesinambungan, diharapkan bahwa penyelenggara pelayanan publik dapat terus melakukan perbaikan dan peningkatan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Sulaiman, Aryadita, and Pinandito 2018).

2. Kualitas Website

Menurut Roche et al. (2013). "*Website Quality* adalah sebuah instrumen yang dirancang untuk mengevaluasi kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi jasa dari sebuah website internet."

Menurut Puspitasari, Kumandji, and Sunarti (2013) para penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa kualitas sebuah website dapat dinilai melalui lima dimensi utama. Pertama, dimensi informasi, yang mencakup aspek-aspek seperti kualitas konten, tingkat kegunaan, kelengkapan informasi, akurasi data, serta relevansi materi yang disajikan kepada pengguna. Kedua, dimensi keamanan, yang menitikberatkan pada

kepercayaan pengguna, perlindungan privasi, serta jaminan keamanan dalam berinteraksi melalui website. Ketiga, dimensi kemudahan, yang meliputi kemudahan dalam pengoperasian, kejelasan dalam pemahaman alur penggunaan, serta kecepatan akses. Keempat, dimensi kenyamanan, yang berhubungan dengan daya tarik visual, aspek emosional yang ditimbulkan dari tampilan situs, serta desain yang kreatif dan menarik. Kelima, dimensi kualitas pelayanan, yang mencakup kelengkapan layanan daring dan kemampuan website dalam menyediakan dukungan atau layanan kepada pengguna. Kelima dimensi tersebut menjadi acuan penting dalam menilai sejauh mana sebuah website mampu memberikan pengalaman yang baik kepada penggunanya pernyataan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan dalam (Tatang 2017).

3. *WebQual*

Menurut Lukman Ari , Sri suhandiah (2016) *WebQual* merupakan alat yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Terdapat tiga dimensi dalam *WebQual*, yaitu:

a. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Dimensi kualitas penggunaan mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan pengalaman pengguna saat mengakses website, seperti kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan, tampilan yang menarik, kemudahan mempelajari fungsi website, serta rasa nyaman dan menyenangkan yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan website.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi kualitas informasi melibatkan beberapa faktor, seperti kepercayaan terhadap informasi yang disajikan, keakuratan informasi, kelengkapan dan aktualitas informasi, serta kemudahan pemahaman terhadap informasi tersebut.

c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Dimensi kualitas interaksi melibatkan elemen-elemen seperti rasa aman dalam bertransaksi, reputasi yang baik dari website tersebut, kemudahan komunikasi antara pengguna dan website, kepercayaan dalam penyimpanan informasi, dan keyakinan bahwa janji-janji yang disampaikan akan ditepati. Adapun elemen-elemen variabel dari *WebQual* :

- a. Variabel pertama tentang kualitas website menjelaskan konsep kualitas website yang relevan dengan penelitian ini, seperti kegunaan, navigasi, desain, kecepatan akses, konten, dan interaktivitas. Definisi konseptual juga dapat mencakup dimensi-dimensi yang menjadi fokus evaluasi kualitas website.
- b. Variabel kedua kepuasan pengguna menjelaskan konsep kepuasan pengguna dalam konteks pelayanan publik melalui website. Ini mencakup aspek-aspek seperti kepuasan terhadap informasi yang diberikan, kemudahan penggunaan, responsivitas, kecepatan, dan tingkat kepuasan umum yang diharapkan dicapai melalui website tersebut.
- c. Variabel lain yang terlibat efektivitas pelayanan, Jika ada variabel lain yang terlibat dalam penelitian, seperti efektivitas pelayanan atau kepercayaan masyarakat, definisi konseptual akan memberikan pemahaman yang lebih rinci tentang konsep-konsep tersebut, termasuk dimensi, indikator, dan hubungan dengan variabel lain dalam penelitian.

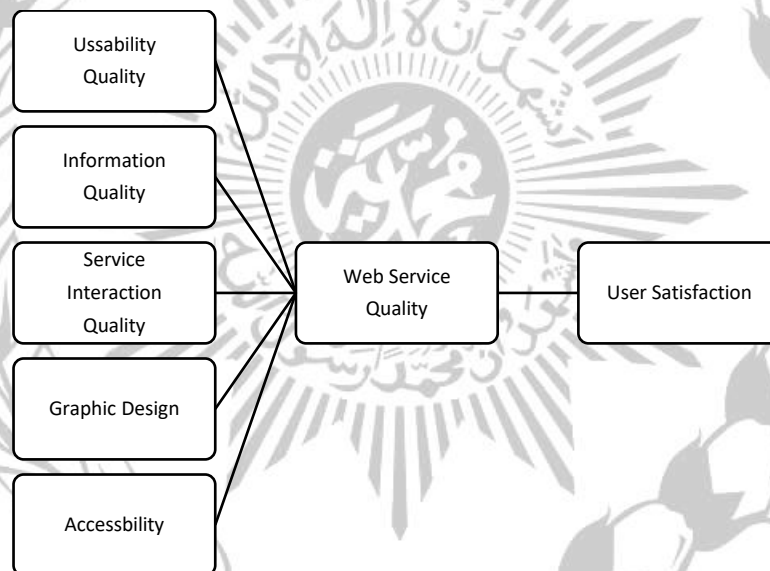
Dengan memberikan definisi konseptual yang jelas dan rinci untuk setiap variabel, penelitian ini akan memiliki kerangka kerja yang kuat untuk analisis dan interpretasi data, serta memastikan pemahaman yang konsisten dan mendalam tentang konstruk yang diteliti.

F. Definisi Operasional

Metode *Webqual 4.0* adalah sebuah metode yang digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas sebuah website. Metode ini didasarkan pada teori kualitas layanan dan melibatkan pengukuran berbagai aspek kualitas yang

relevan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan website tersebut (Qotrun and Wibowo 2015). Definisi operasional evaluasi kualitas website dengan metode *Webqual 4.0* melibatkan langkah-langkah *Webqual 4.0* mengidentifikasi lima dimensi utama, yaitu:

1. *Ussability Quality* (Kualitas penggunaan): Mengukur sejauh mana website menyediakan fungsi yang relevan dan berguna bagi pengguna.
2. *Information Quality* (Kualitas informasi): Mengukur sejauh mana website dapat diandalkan dalam menyediakan informasi yang akurat dan konsisten.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi): Mengukur sejauh mana interaksi dari website dengan pengguna atau dalam pelayanan dengan website.
4. *Accessibility* (Akseibilitas): Mengukur sejauh mana pengguna dapat menggunakan website.



Gambar 1. 1 Metode WebQual

5. *Graphic Design* (Desain visual): Mengukur sejauh mana kualitas desain pada website.

Dengan mengikuti beberapa langkah-langkah yang dipilih diatas, evaluasi kualitas website dengan metode *Webqual 4.0* dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata website untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan

memastikan bahwa website tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

G. Metode Penelitian

Pemilihan metode dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai evaluasi kualitas website menggunakan metode *Webqual 4.0* pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Surabaya. Metode ini digunakan untuk membantu peneliti memahami karakteristik, kondisi, serta hubungan antarfenomena yang berkaitan dengan kualitas layanan website berdasarkan persepsi pengguna. Dengan demikian, pendekatan yang digunakan dapat menghasilkan temuan yang lebih objektif dan relevan dengan kondisi lapangan.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan website berdasarkan konsep *Webqual 4.0*, serta mengidentifikasi pengaruh desain grafis dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna. Objek penelitian yang dikaji ialah website Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang telah menggunakan website tersebut.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Jumlah sampel tersebut bahkan lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden yang digunakan Barnes dan Vidgen (2001) dalam penelitian mereka mengenai pengukuran kualitas website. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi website, literatur, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Seluruh data yang terkumpul kemudian dibandingkan dan dianalisis bersama dengan

temuan data primer untuk disusun dalam bentuk narasi pada bagian hasil dan pembahasan.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna website Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Populasi tersebut bersifat tidak terbatas karena website dapat diakses oleh masyarakat umum dan tidak terdapat data pasti mengenai jumlah pengguna. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan karena tidak seluruh masyarakat merupakan pengguna website Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Oleh karena itu, responden yang dipilih adalah individu yang pernah mengakses dan menggunakan website tersebut sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas website. Jumlah sampel sebanyak 50 responden dipilih karena telah memenuhi batas minimal penelitian kuantitatif serta dinilai cukup representatif untuk menggambarkan persepsi pengguna website dalam evaluasi kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0. Data yang terkumpul merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan Google Form. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator pada metode *Webqual 4.0*. Kuesioner tersebut disajikan dalam bentuk digital dan didistribusikan menggunakan Google Form untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban serta memperluas jangkauan pengumpulan data. Penggunaan Google Form dipilih karena efisien, mudah diakses melalui berbagai perangkat, serta memungkinkan peneliti mengelola data secara sistematis dan akurat. Terdapat 27 pertanyaan yang meliputi lima aspek berikut: 1) *Usability* (kemudahan penggunaan), 2) *Information Quality* (kualitas informasi), 3) *Interaction Quality* (kualitas interaksi), 4)

Graphic Design (desain grafis), dan 5) *Accessibility* (aksesibilitas). Setiap pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban dengan skala likert skor rentang 1 hingga 5, yang terdiri dari lima tingkatan: sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Berikut adalah tabel yang berisi pertanyaan-pertanyaan kuesioner:

Tabel 1. 1 Kuesioner

No	Faktor	Item	Indikator	Skor				
				1	2	3	4	5
1	<i>Usability</i>	A1	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id mudah untuk dioperasikan					
		A2	Interaksi dengan WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id jelas dan dapat dimengerti					
		A3	Saya mudah dalam bernavigasi di WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id					
		A4	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id mempunyai tampilan yang atraktif/daya tarik					
		A5	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id mempunyai tampilan yang sesuai dengan jenis website					
		A6	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi di WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id					
		A7	Pengaturan informasi di WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id sudah tepat					
		A8	Mudah untuk menemukan alamat WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id					
2	<i>Information Quality</i>	B1	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
		B2	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan informasi yang up to date					

		B3	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami					
		B4	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan informasi yang cukup detail					
		B5	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan informasi yang relevan					
		B6	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan informasi yang akurat					
		B7	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan informasi dalam format yang sesuai					
3	<i>Interaction Quality</i>	C1	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id mempunyai reputasi yang baik					
		C2	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi					
		C3	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi					
		C4	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan adanya suasana komunitas					
		C5	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan kemudahan untuk menarik minat dan perhatian					
		C6	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id menyediakan kemudahan untuk berkomunikasi					
		C7	WEBSITE Disbudporapar.surabaya.go.id memberikan tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa					

4	<i>Graphic Design</i>	D1	Apakah bentuk dari website sudah sangat baik						
		D2	Apakah warna dari website sudah sangat baik						
		D3	Apakah layout dari website sudah sangat baik						
5	<i>Accessibility</i>	E1	Website dapat diakses kapan saja dan dimana saja						
		E2	Website dapat diakses oleh siapa saja						

1) Teknik Analisa Data

a) Pengujian Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui survei dengan mendistribusikan kuesioner kepada para responden. Sampel dalam penelitian ini melibatkan masyarakat umum tanpa membatasi usia maupun jenis kelamin, namun tetap mempertimbangkan tingkat penggunaan internet sebagai salah satu karakteristik responden. Karena instrumen utama penelitian berupa kuesioner, kejujuran responden dalam memberikan jawaban menjadi faktor penting yang memengaruhi keabsahan hasil penelitian sosial. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur variabel yang diteliti, dilakukan dua jenis pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji tersebut diolah menggunakan aplikasi SPSS/EViews for Windows guna memastikan bahwa kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data (Rohman and Kurniawan 2017).

b) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang hendak diteliti secara tepat. Pengujian ini bertujuan menilai sejauh mana setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar merepresentasikan konsep atau variabel yang menjadi fokus penelitian. Secara statistik, uji validitas dapat dilakukan melalui analisis korelasi, analisis faktor, atau uji validitas konstruk. Dalam proses pengujiannya, data hasil pengisian kuesioner dianalisis untuk melihat

kekuatan hubungan antara setiap item pertanyaan dengan variabel yang diwakilinya. Apabila diperoleh hasil korelasi yang signifikan, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid. Namun, apabila korelasi tidak signifikan, maka butir pertanyaan perlu diperbaiki atau disesuaikan kembali agar instrumen memiliki validitas yang lebih baik (Ihsan 1995).

c) Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap setiap butir pertanyaan dalam instrumen *Webqual 4.0* yang sebelumnya telah dinyatakan valid. Pengujian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal dari kuesioner dalam menilai kualitas website (Amanda, Yanuar, and Devianto 2019). Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,6 ($\alpha \geq 0,6$). Secara umum, dalam penelitian ilmu sosial, nilai tersebut sudah dianggap memadai untuk menunjukkan bahwa instrumen dapat digunakan secara konsisten dalam mengukur aspek *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* pada website.