

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GISTARU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Yanti Apriani¹, Mohammad Taufan Asri Zaen^{2*}

^{1,2}Sistem Informasi, STMIK Lombok

Jln. Basuki Rahmat, No. 105, Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat 83511

Keywords:

GISTARU; Kepuasan Pengguna; WebQual4.0; PUPR

Correspondent Email:

opanzain@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Geographic Information System for Spatial Planning (GISTARU) yang dikembangkan oleh Kementerian ATR/BPN, dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri atas tiga dimensi: usability, information quality, dan service interaction quality. Penelitian dilakukan secara kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 24 responden yang merupakan pegawai aktif di Bidang Tata Ruang Dinas PUPR Lombok Tengah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan valid dan reliabel. Nilai rata-rata skor pada ketiga dimensi berada dalam rentang 3,70 hingga 3,81 yang termasuk kategori “setuju”, dengan dimensi kualitas informasi memperoleh skor tertinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi GISTARU telah memberikan pengalaman penggunaan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi tata ruang. Evaluasi dan pengembangan berkelanjutan tetap diperlukan untuk menjaga relevansi dan efektivitas layanan guna mendukung tata kelola ruang yang transparan dan akuntabel.



JITET is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Abstract. This study aims to evaluate user satisfaction with the Geographic Information System for Spatial Planning (GISTARU) application developed by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN), using the WebQual 4.0 method, which comprises three dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. The research was conducted quantitatively by distributing questionnaires to 24 respondents, who are active staff members at the Spatial Planning Division of the Public Works and Spatial Planning Office (PUPR) in Central Lombok. The results indicate that all research instruments used were valid and reliable. The average scores across the three dimensions ranged from 3.70 to 3.81, classified under the “agree” category, with information quality scoring the highest. These findings suggest that the GISTARU application provides a satisfactory user experience and meets users’ needs in accessing spatial planning information. Continuous evaluation and development are recommended to maintain the relevance and effectiveness of the service in supporting transparent and accountable spatial governance.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak signifikan dalam mempercepat transformasi digital di sektor pemerintahan, termasuk dalam penyediaan layanan berbasis web kepada masyarakat. Salah satu bentuk konkret dari

transformasi digital ini adalah pengembangan aplikasi-aplikasi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan layanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Aplikasi GISTARU (Sistem Informasi Geografis Tata Ruang), yang dikembangkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan

Nasional (ATR/BPN), merupakan salah satu inovasi digital dalam menyediakan informasi tata ruang secara terbuka kepada publik.

GISTARU hadir sebagai platform yang menyediakan akses data rencana tata ruang, baik dalam bentuk peta maupun dokumen legal formal, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi tata ruang sesuai wilayah yang dibutuhkan. Dengan demikian, GISTARU memiliki peran strategis dalam mendukung perencanaan pembangunan, investasi, serta perlindungan hukum terhadap penggunaan ruang. Namun demikian, efektivitas dan kebermanfaatan dari aplikasi ini sangat bergantung pada persepsi dan Tingkat keberhasilan dan nilai guna aplikasi ini pada akhirnya ditentukan oleh bagaimana pengguna mempersepsikan dan menilai mutu layanan yang diberikan.

Dalam menilai kualitas layanan aplikasi berbasis web, metode WebQual 4.0 menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan karena kemampuannya dalam mengukur kualitas layanan dari tiga dimensi utama, yaitu kegunaan (kemudahan penggunaan), kualitas informasi, dan interaksi layanan. Metode ini dinilai mampu merepresentasikan ekspektasi pengguna dalam konteks interaksi digital dengan layanan publik maupun komersial [1] [2].

Metode WebQual 4.0 telah digunakan secara luas untuk mengevaluasi kualitas website dari sisi pengguna. Kusumaningayu et al. menggabungkan WebQual.0 dengan Importance-Performance Analysis IPA () dalam menganalisis kualitas layanan situs e-commerce Tokopedia, yang mencakup aspek *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. [3] Sementara itu, Wanada et al. menerapkan metode serupa dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap website SMAN 5 Kota Cirebon, membuktikan fleksibilitas WebQual 4.0 dalam berbagai jenis platform web, baik komersial maupun institusional. [4] Metode WebQual 4.0 juga telah digunakan untuk menganalisis kualitas layanan website sekolah, yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas seperti *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna utama [5] Penggunaan metode WebQual 4.0 dalam mengevaluasi kualitas aplikasi internal

terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan karyawan dan produktivitas kerja, seperti yang ditunjukkan dalam analisis terhadap aplikasi OrangeHRM oleh Wijonarko dan Wirapraja [6]. Studi serupa juga dilakukan oleh Sirnajaya dkk. terhadap aplikasi manajemen sekolah, yang menyoroti peran interaksi layanan sebagai penentu loyalitas pengguna [1].

Lebih lanjut, Febriyanti dkk. meluncurkan aplikasi BlueBox dan mengombinasikan WebQual dengan End User Computing Satisfaction (EUCS), yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan [7]. Evaluasi kualitas layanan website menggunakan metode WebQual 4.0 yang dikombinasikan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* telah diterapkan untuk menilai kinerja website Perpustakaan Nasional, dengan fokus pada kepuasan pengguna terhadap dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* [8].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengukuran Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0

Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tiga dimensi utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Dalam studi oleh Artanto et al., metode ini diterapkan untuk menganalisis kualitas website Program Studi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, dan hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang disajikan [9]

2.2. Peran Kualitas Teknis dan Fungsionalitas dalam Kepuasan Pengguna

Kualitas teknis dan fungsionalitas website berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna, terutama melalui aspek kemudahan penggunaan dan interaksi layanan. Artanto et al. menunjukkan bahwa kualitas teknis yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap website akademik [10].

2.3. Faktor-faktor Kualitas Website yang Mempengaruhi Persepsi Pengguna

Mengukur kualitas website Politeknik Negeri Medan menggunakan metode WebQual

4.0. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas informasi, kemudahan navigasi, dan interaktivitas menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas website [11].

2.4. Pentingnya Evaluasi Kualitas Layanan Digital

Evaluasi kualitas layanan digital sangat penting untuk memastikan bahwa platform digital, seperti website akademik, mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Menurut Artanto et al., penggunaan metode WebQual 4.0 dalam menilai kualitas website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan membuktikan bahwa evaluasi menyeluruh terhadap aspek usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital [12]. Temuannya menunjukkan mayoritas responden merasa puas pada semua kriteria usability, informasi, dan interaksi—dengan instrumen yang valid dan reliabel [13].

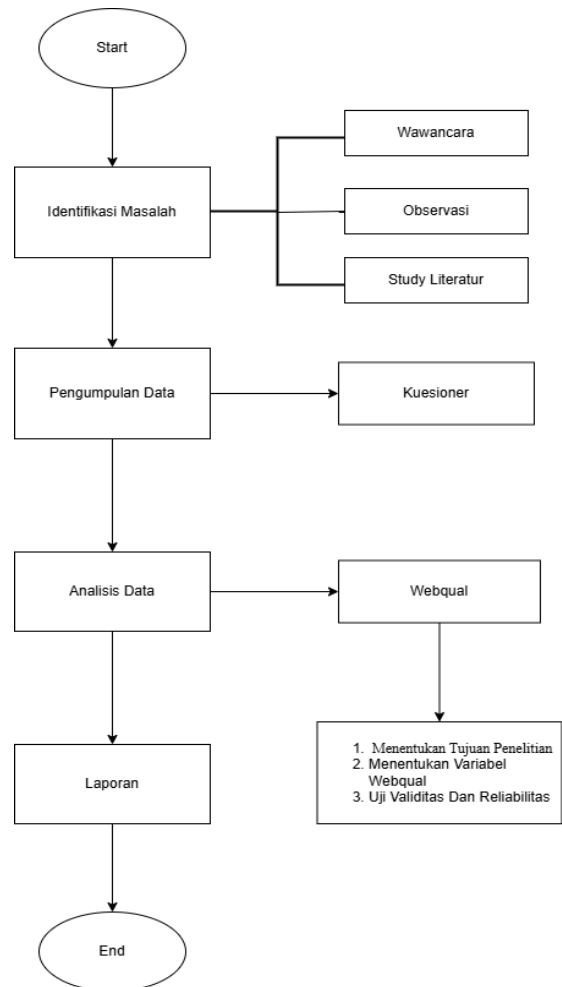
2.5. Hubungan Antara Kualitas Layanan Digital dan Loyalitas Pengguna

Kualitas layanan digital berpengaruh terhadap loyalitas pengguna karena layanan yang baik meningkatkan kepuasan. Sinuraya menyebutkan bahwa usability, information quality, dan service interaction dalam WebQual 4.0 memengaruhi persepsi pengguna [14]. Falencia dkk juga menemukan bahwa kualitas website yang tinggi berdampak pada kepuasan dan loyalitas pengguna [15].

3. METODE PENELITIAN

Gambar 1 menampilkan urutan tahapan dalam proses penelitian yang menunjukkan alur kerja sistematis. Rangkaian tahapan ini dirancang untuk menjamin bahwa penelitian dilakukan secara logis, terorganisir, dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap langkah saling berhubungan dan disusun secara berurutan, dimulai dari tahap identifikasi masalah hingga penyusunan hasil dan kesimpulan. Dengan mengikuti alur ini, peneliti dapat menjaga mutu serta keabsahan hasil yang

diperoleh. Selain itu, proses ini membantu mengurangi kemungkinan kesalahan dan memastikan pencapaian tujuan penelitian secara maksimal. Tahapan penelitian meliputi Identifikasi Masalah, Pengumpulan Data, Analisis Data, dan Penyusunan Laporan, di mana dalam tahap Analisis Data digunakan metode Webqual.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.1. Identifikasi Masalah

Tahap awal dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi GISTARU di Bidang Tata Ruang Dinas PUPR Lombok Tengah.

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana sistem digunakan secara nyata oleh pengguna, serta kendala atau permasalahan yang mungkin muncul dalam praktiknya.

b. Wawancara

Selain observasi, wawancara juga digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari pengguna atau pihak-pihak yang berhubungan.

c. Study literatur

Setelah permasalahan teridentifikasi, peneliti melanjutkan dengan melakukan studi literatur. Tahap ini bertujuan untuk memahami teori-teori yang relevan, metode penelitian yang sesuai, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang dikaji.

3.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna aplikasi GISTARU yang bekerja di Bidang Tata Ruang Dinas PUPR Lombok Tengah. Instrumen kuesioner dirancang berdasarkan dimensi-dimensi dalam model Webqual, yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan kualitas interaksi layanan. Sebanyak 24 orang responden, yang merupakan staf serta pegawai aktif pengguna aplikasi dalam kegiatan operasional harian, turut berpartisipasi dalam proses ini.

3.3. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner kemudian dianalisis untuk menghasilkan temuan yang bermakna. Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah webqual adalah metode evaluasi kualitas layanan berbasis web yang menilai dari tiga dimensi utama: usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan). Dalam tahap ini, peneliti mengolah hasil kuesioner untuk menilai sejauh mana kualitas sistem atau aplikasi sesuai dengan persepsi pengguna. Hasil analisis ini akan memberikan gambaran tentang kelebihan, kekurangan, serta aspek yang perlu ditingkatkan dari sistem yang diteliti.

3.4. Webqual

Menurut Barnes dan Vidgen WebQual adalah suatu metode untuk mengukur kualitas situs web dari Menurut perspektif pengguna dengan menyesuaikan prinsip SERVQUAL ke

dalam konteks layanan berbasis web. Model ini dirancang untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap situs web dengan berfokus pada tiga dimensi utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*. Adapun Step by Step metode Webqual yaitu:

- a. Menentukan Tujuan Penelitian
- b. Menentukan Variabel Webqual
- c. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5. Pembuatan Laporan

Penyusunan laporan merupakan tahap akhir dari proses penelitian yang mencakup seluruh hasil yang telah diperoleh dari tahapan-tahapan sebelumnya. Laporan akhir ini menjadi bentuk konkret dari pelaksanaan tahap tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Seperti yang dikemukakan Hulu dan Sinaga (2019), pengujian ini dilaksanakan dengan mengacu pada sejumlah kriteria yang telah ditetapkan. Dalam penelitian, uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi tingkat akurasi suatu instrumen pengumpulan data dalam mengukur konsep yang menjadi fokus pengukuran. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki relevansi dan korelasi yang signifikan terhadap konsep yang menjadi sasaran penelitian. Dalam pelaksanaan uji validitas, penelitian ini melibatkan 24 responden guna memeriksa keabsahan setiap item pertanyaan. Untuk menentukan nilai *r* tabel, digunakan perhitungan berdasarkan derajat kebebasan (*degree of freedom*), yaitu:

$$df = N - 2$$

$$df = 24 - 2$$

$$df = 22$$

- *df* adalah derajat kebebasan (*degree of freedom*).
- *N* yaitu jumlah responden

Dengan demikian, dengan nilai derajat kebebasan (*df*) sebesar 22 dan mengacu pada tabel distribusi diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,3882 yang digunakan sebagai acuan dalam uji validitas ini. Selanjutnya, dilakukan perbandingan antara nilai *r* hitung (korelasi antara setiap item dengan skor total) dan nilai *r*

tabel. Jika nilai r hitung lebih tinggi dari nilai r tabel, maka item tersebut dinyatakan valid dan layak dipakai untuk mengukur variabel yang dimaksud. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih rendah daripada r tabel, maka item dianggap tidak valid dan sebaiknya tidak dimasukkan dalam analisis selanjutnya.

4.1.1. Uji Validitas Usability Quality

Dari proses validitas variabel *usability quality*, ditunjukkan dalam Tabel 1 yang menyajikan hasil Uji Validitas untuk variabel *Usability Quality*, di mana nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Berdasarkan seluruh hasil pengujian, semua item pada variabel *usability quality* dinyatakan valid.

Tabel 1. Uji Validitas Usability Quality

No	r hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,850	0,3882	Valid
2	0,805	0,3882	Valid
3	0,826	0,3882	Valid
4	0,731	0,3882	Valid

4.1.2. Uji Validitas Information Quality

Dari proses validitas variabel *information quality* memaparkan hasil berikut ini.

Tabel 2. Uji Validitas *Information Quality*

No	r hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,622	0,3882	Valid
2	0,654	0,3882	Valid
3	0,748	0,3882	Valid
4	0,508	0,3882	Valid

Tabel 2. Menyajikan hasil Uji Validitas untuk variabel *Usability Quality*, di mana nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Berdasarkan seluruh hasil pengujian, semua item pada variabel *interaction quality* dinyatakan valid.

4.1.3. Uji Validitas Interaction Quality

Hasil pengujian validitas pada variabel *interaction quality* memaparkan hasil berikut ini.

Tabel 3. Uji Validitas *Interaction Quality*

No	r hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,657	0,3882	Valid
2	0,759	0,3882	Valid
3	0,700	0,3882	Valid
4	0,694	0,3882	Valid

Tabel 3. Menyajikan hasil uji validitas untuk variabel *Interaction Quality*, di mana nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Berdasarkan seluruh hasil pengujian, semua item pada variabel *Interaction Quality* dinyatakan valid.

4.1.4. Uji Validitas User Satisfaction

Hasil pengujian validitas pada *user satisfaction* disajikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Uji *User Satisfaction*

No	r hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,784	0,3882	Valid
2	0,888	0,3882	Valid
3	0,855	0,3882	Valid

Tabel 4. hasil uji validitas untuk variabel *user satisfaction*, di mana nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Berdasarkan seluruh hasil pengujian, semua item pada variabel *user satisfaction* dinyatakan valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah mengevaluasi stabilitas jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan dalam alat ukur, meskipun pengambilan data dilakukan secara berulang. Merujuk pada pendapat Hulu dan Sinaga (2019), proses pengujian ini menggunakan tolak ukur sebagai berikut ini:

- Apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka butir pernyataan dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.
- Apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka pernyataan dianggap tidak reliabilitas.

Dari proses pengujian yang dilaksanakan pada masing-masing variabel, didapatkan tingkat reliabilitas berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Usability Quality (X1)	0,881	Reliabel
2	Information Quality (X2)	0,500	Reliabel
3	Interaction Quality (X3)	0,639	Reliabel
4	User Satisfaction (Y)	0,768	Reliabel

Tabel 5. Menyajikan hasil uji reliabilitas yang digunakan untuk menilai sejauh mana jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner tetap konsisten meskipun terjadi perubahan atau pengambilan ulang data. Berdasarkan seluruh pengujian reliabilitas pada variabel *user satisfaction*, semua item dinyatakan reliabel.

4.2.1. Variabel dan Pernyataan-Pernyataan kuesioner

Berikut pertanyaan kuesioner pada penelitian ini yang disusun berdasarkan masing-masing variabel dalam metode Webqual 4.0 .

Tujuan dari penyusunan kuesioner ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengguna menilai aplikasi GISTARU di Dinas PUPR Lombok Tengah.

Tabel 6. Variabel dan Pernyataan Kuesioner.

Variabel	Pernyataan
Usability Quality	1. Saya merasa gampang dalam menggunakan aplikasi GISTARU 2. Saya merasa aplikasi GISTARU mudah dipahami. 3. Fitur-fitur dalam aplikasi GISTARU mudah diakses. 4. Tampilan antarmuka GISTARU menarik dan enak dilihat.
Information Quality	5. Navigasi dalam aplikasi GISTARU mudah dimengerti. 6. Informasi yang disajikan oleh GISTARU akurat. 7. Informasi dalam GISTARU mudah dipahami. 8. Informasi yang diberikan GISTARU relevan dengan kebutuhan saya.
Interaction Quality	9. Data yang ditampilkan selalu diperbarui dan up-to-date. 10. Aplikasi GISTARU menyediakan informasi yang lengkap. 11. Respon dari aplikasi GISTARU cepat saat digunakan.

	12. Saya merasa aman menggunakan aplikasi ini (dari sisi privasi/data).
User Satisfaction	13. Aplikasi GISTARU jarang mengalami error atau gangguan teknis. 14. Saya puas dengan kinerja aplikasi GISTARU secara keseluruhan. 15. Aplikasi GISTARU memenuhi harapan saya sebagai pengguna.

4.3. Hasil Rata-rata Skor per Variabel

Tabel 7. Skor Per Variabel

Variabel	Nilai Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
Usability Quality	3,7	Setuju
Information Quality	3,81	Setuju
Interaction Quality	3,7	Setuju
User Satisfaction	3,7	Setuju

Berdasarkan interpretasi data yang diperoleh terhadap data kuesioner yang diperoleh menggunakan metode WebQual, diketahui bahwa seluruh variabel yang diukur memiliki skor rata-rata di atas 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tergolong dalam kategori "Setuju".

Berikut penjabaran tiap variabel:

- Usability Quality, Rata-rata nilai sebesar 3,70 termasuk kategori "Setuju". Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, tampilan cukup jelas, dan navigasi antar menu berjalan lancar.
- Information Quality, Variabel Information Quality memiliki nilai tertinggi sebesar 3,81, dengan kategori "Setuju". Artinya, informasi yang ditampilkan dalam aplikasi dinilai akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna.
- Interaction Quality, Nilai rata-rata Interaction Quality sebesar 3,70, masuk dalam kategori "Setuju". Pengguna merasa interaksi dengan aplikasi cukup baik, termasuk dalam hal respons sistem dan kenyamanan penggunaan.

- d. User Satisfaction, User Satisfaction juga memperoleh nilai 3,70 dengan kategori "Setuju". Ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan kinerja dan manfaat aplikasi.

4.4. Interpretasi Skor Variabel

Seluruh nilai rata-rata berada pada rentang 3,70 hingga 3,81 dari skala Likert 1–5, yang menunjukkan bahwa tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi GISTARU tergolong cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi telah diterima dengan baik oleh para pengguna di Dinas Pupr di Lombok Tengah, khususnya dari aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi sistem, serta kepuasan secara umum. Meskipun belum mencapai kategori “sangat setuju”, skor yang diperoleh mencerminkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini bermanfaat dan layak digunakan secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi GISTARU mendapatkan tanggapan yang cukup positif dari pengguna di Dinas PUPR Lombok Tengah. Berdasarkan metode WebQual 4.0 yang digunakan dalam evaluasi, seluruh dimensi yang diukur—yakni *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*—mendapatkan skor rata-rata di atas 3,70 dalam skala 1–5. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori “setuju”.

Dari ketiga dimensi tersebut, kualitas informasi memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,81. Ini menandakan bahwa pengguna menilai informasi yang ditampilkan oleh aplikasi sebagai sesuatu yang akurat, relevan, dan mudah dipahami. Sementara itu, kemudahan penggunaan, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan secara keseluruhan juga dinilai baik oleh pengguna, meskipun belum mencapai tingkat “sangat setuju”.

Secara umum, aplikasi GISTARU telah berhasil memenuhi harapan pengguna sebagai media penyedia informasi tata ruang digital. Namun demikian, temuan ini juga menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkala. Upaya perbaikan tersebut diperlukan agar aplikasi dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan pengguna dan berkontribusi lebih

maksimal dalam mendukung tata kelola ruang yang lebih transparan, efektif, dan akuntabel.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doa selama proses penyusunan penelitian ini. Penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Sirnajaya, A. M. Yusuf, and Y. Yudiana, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen SMAN 5 Karawang (AMS5K) Di SMAN 5 Karawang Menggunakan Webqual,” *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, vol. 2, no. 1, pp. 57–66, 2022, doi: 10.35969/inotek.v2i1.209.
- [2] M. D. Firmansyah and C. Christian, “Analisa Kepuasan Pengguna Kualitas Website Portal Berita Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Batampos.co.id,” *JASIEK (Jurnal Aplikasi Sains, Informasi, Elektronika dan Komputer)*, vol. 5, no. 2, pp. 109–120, 2023, doi: 10.26905/jasiek.v5i2.11572.
- [3] A. P. Kusumaningayu, A. Pratama, and A. Wulansari, “Pengukuran Kualitas Website E-Commerce Tokopedia.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis,” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 3, Aug. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4987.
- [4] G. Wanada, B. Irawan, and A. Faqih, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Sman 5 Kota Cirebon Menggunakan Metode Webqual 4.0,” 2023.
- [5] A. Jefri, B. Purnama, and H. Mulyono, “Analisis Kualitas Layanan Website SMA Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 9, pp. 596–606, Feb. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i9.4829.
- [6] G. Wijonarko and A. Wirapraja, “Analisis Kualitas Aplikasi OrangeHRM Menggunakan WebQual 4.0 Dalam Mempengaruhi Kepuasan Karyawan dan Produktivitas Kerja,” *Teknika*, vol. 10, no. 2, pp. 146–151, Jul. 2021, doi: 10.34148/teknika.v10i2.381.

- [7] I. A. Febriyanti, L. F. Marini, and L. Y. Baisa, "Analisis Pengaruh Hubungan antara Kualitas Layanan Aplikasi BlueBox dengan Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan End User Computing Satisfaction," *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 8, no. 3, pp. 1969–1982, Jul. 2024, doi: 10.33379/gtech.v8i3.4729.
- [8] I. I. Nugraha, H. Supendar, and R. Fahlaifi, "Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 1, Jan. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i1.3615.
- [9] D. Chungiarto, Moh. Sofyan S. Thayf, and Husni Angriani, "Analisis Kepuasan Pengguna Di Kota Makassar Terhadap Kualitas Website MyLPGO Menggunakan Metode Webqual 4.0," *KHARISMA Tech*, vol. 16, no. 2, pp. 59–69, 2021, doi: 10.55645/kharismatech.v16i2.121.
- [10] F. A. Artanto, H. H. Kusumawardani, A. Sukani, H. T. Buwono, and J. Pagenstu, "Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode Webqual 4.0," *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 6, no. 2, pp. 216–224, 2022.
- [11] J. Sinuraya, "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)," *Jurnal Teknovasi*, vol. 6, no. 2, pp. 51–59, 2019.
- [12] F. A. Artanto, H. H. Kusumawardani, A. Sukani, H. T. Buwono, and J. Pagenstu, "Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode Webqual 4.0", doi: 10.33395/remik.v6i2.11493.
- [13] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," *KEUNIS*, vol. 10, no. 2, p. 29, Jul. 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [14] J. Sinuraya, J. T. Komputer, I. Politeknik, and N. Medan, "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)", [Online]. Available: www.polmed.ac.id
- [15] F. Falencia, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 8, pp. 481–489, Jan. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4718.