

ANALISIS KUALITAS DAN DAMPAK KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DESA ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DI KABUPATEN SIDOARJO

Ardicca Citra Salsabila, Ilham, Faris Mushlihul Amin
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Jl. Dr. Ir. Soekarno No. 682 Gunung. Anyar, Surabaya 60294
ardiccabila9307@gmail.com

ABSTRAK

Website Desa ID di Kabupaten Sidoarjo dikembangkan sebagai platform e-government untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan publik. Namun, dari 347 desa, hanya 161 yang aktif menggunakan website, dan 135 di antaranya belum diperbarui per Oktober 2024. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 yang dimodifikasi dengan dimensi Net Benefit dari model DeLone dan McLean. Survei dilakukan pada 115 administrator desa dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil menunjukkan bahwa kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan path coefficient sebesar 0,251 dan p-value 0,019, serta kualitas informasi juga berpengaruh signifikan dengan path coefficient 0,674 dan p-value 0,003. Sebaliknya, kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan oleh path coefficient 0,037 dan p-value 0,836, karena sebagian besar layanan publik telah dialihkan ke platform lain. Selain itu, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit dengan path coefficient 0,889 dan p-value 0,000. Hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan fitur, pembaruan konten, dan integrasi sistem untuk optimalisasi pengelolaan website desa.

Kata kunci : WebQual 4.0, Net Benefit, Website Desa ID, Kepuasan Pengguna, E-Government

1. PENDAHULUAN

Pemerintah perlu menerapkan transparansi dalam pengelolaan informasi publik dengan memberikan kemudahan akses terhadap agenda, alokasi anggaran, dan evaluasi kinerja program [1]. Dengan transparansi ini, masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah dan memastikan layanan publik, seperti perizinan dan pengaduan, berjalan lebih cepat serta efisien. E-government menjadi kunci dalam mendukung transparansi ini dengan menyediakan platform digital yang mempercepat akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik [2]. Salah satu implementasi e-government di tingkat lokal adalah website desa, yang berfungsi sebagai sarana komunikasi dan informasi bagi masyarakat.

Diskominfo Kabupaten Sidoarjo memiliki peran penting dalam pengembangan teknologi dan informasi publik guna mendukung program Sidoarjo Smart City. Salah satu inisiatifnya adalah penyediaan platform Website Desa ID bagi desa-desa di wilayahnya. Namun, data dari Diskominfo menunjukkan bahwa dari 347 desa, hanya 161 yang telah memiliki website, dan pada 31 Oktober 2024, sebanyak 135 website belum diperbarui dalam berbagai aspek, termasuk profil desa, pengumuman, dan regulasi. Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam pengelolaan website desa yang dapat menghambat efektivitas e-government di tingkat desa.

Website desa yang dikelola dengan baik harus memperhatikan aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Mahmud (2023) menekankan pentingnya kemudahan penggunaan website, [3] sementara Faqih dkk. (2020) menyoroti pentingnya pembaruan informasi yang relevan [4].

Rerung (2024) menambahkan bahwa kualitas penyampaian informasi dan interaksi pengguna merupakan faktor utama keberhasilan website. Dengan demikian, website yang berkualitas harus mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik serta menyajikan informasi yang akurat dan mudah diakses.

Sayangnya, berbagai kendala teknis dan non-teknis sering kali menghambat optimalisasi website desa. Masalah utama dalam penyebaran informasi publik meliputi tampilan website yang buruk, fitur yang tidak berfungsi, dan kesalahan data [5]. Selain itu, informasi yang tidak akurat dan sulit dipahami juga memperburuk efektivitas website pemerintahan [6]. Infrastruktur teknologi yang kurang memadai juga menghambat pengelolaan website desa [7]. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan Website Desa ID dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang telah dimodifikasi dengan dimensi Net Benefit dari model DeLone dan McLean untuk mengukur manfaat nyata yang dirasakan pengguna setelah berinteraksi dengan website.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah memanfaatkan metode WebQual 4.0 yang dimodifikasi untuk mengevaluasi kualitas website, khususnya dalam sektor pemerintahan dan layanan publik. Rerung & Ramadhan Pada tahun 2024 meneliti kualitas situs web RHSI3, sebuah platform milik lembaga pemerintahan pendidikan di Indonesia, menggunakan pendekatan kualitatif berbasis WebQual 4.0. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa website ini memiliki nilai rata-

rata 568,50 dengan Interpretation of Scores sebesar 69,33%, yang menempatkannya dalam kategori Baik. Studi ini membuktikan bahwa WebQual 4.0 efektif untuk mengukur kualitas website pemerintahan, terutama dalam bidang pendidikan [8].

Selain itu, penelitian oleh Putra dan rekan) mengombinasikan WebQual 4.0 yang dimodifikasi dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menilai situs web SITU TAK. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengevaluasi empat dimensi utama: kegunaan, kualitas informasi, interaksi, serta keamanan dan privasi. Hasilnya menunjukkan bahwa skor performa website berada dalam kategori baik, dengan persentase antara 74% hingga 79%, yang mencerminkan kepuasan pengguna. Pendekatan IPA membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pengguna [9].

Penelitian lain oleh Saifulloh & Zulfa menilai kualitas website Disperdag (Dinas Perdagangan) dalam menyediakan informasi harga kebutuhan pokok standar menggunakan WebQual 4.0 dengan data dari 57 responden. Hasil menunjukkan bahwa keempat dimensi utama WebQual 4.0 mendapat skor tinggi: Usability (81,75%), Information Quality (75%), Interaction Quality (79,05%), dan User Satisfaction (78,46%). Dari ketiga penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa WebQual 4.0 merupakan metode yang efektif dalam mengevaluasi kualitas website pemerintahan, terutama jika dikombinasikan dengan metode analisis lain [10].

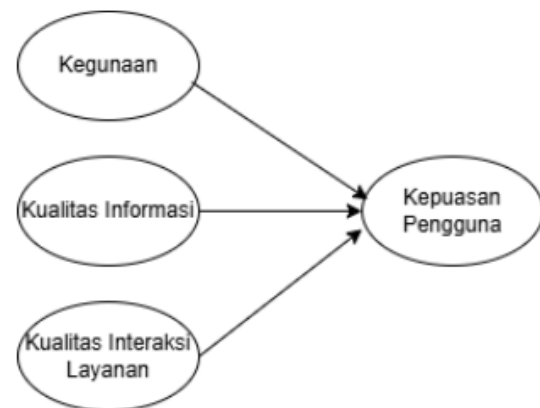
2.2. WebQual

Metode yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2000 untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dalam buku yang berjudul "Perilaku Konsumen di Era Digital : Berserta Studi Kasus" mengungkapkan WebQual telah mengalami penyempurnaan semenjak tahun 2000 yang lalu, dengan 4 susunan variabel yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, hiburan dan interaksi [11]. Akan tetapi instrumen dalam WebQual versi pertama sangat terbatas, hal ini disebabkan karena fokus penilaiannya seberapa baik dan bagus informasi yang disajikan dan desain situsnya belum mempertimbangkan aspek interaksi pelanggan dimana menjadi aspek penting untuk mengukur hubungan pelanggan dengan perusahaan.

2.3. WebQual 4.0

Merupakan pembaruan dari metode WebQual, yang dirancang untuk menilai mutu layanan berbasis web dari sudut pandang pengguna. Instrumen WebQual 4.0 dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2000 untuk memfasilitasi organisasi dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan, khususnya dalam meningkatkan efektivitas situs web mereka. Terdapat tiga variabel independen dalam WebQual 4.0 yang berfungsi sebagai tolak ukur

kualitas website, yakni kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan kemudian terdapat satu yaitu variabel dependen Kepuasan Pengguna/ Keseluruhan [12].



Gambar 1. Model Webqual 4.0

2.4. Net Benefit

Net benefit adalah indikator dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi (IS) DeLone dan McLean Pada tahun 1992 yang mengukur dampak positif bagi pengguna setelah berinteraksi dengan sistem informasi, seperti peningkatan efisiensi kerja, kemudahan penyelesaian tugas, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat. Selain itu, net benefit juga berkontribusi pada komunikasi yang lebih baik, transparansi informasi, dan koordinasi kerja yang lebih efektif. Dalam e-government, indikator ini digunakan untuk menilai manfaat sistem bagi masyarakat dan instansi pemerintahan, termasuk efisiensi pelayanan publik, transparansi, serta aksesibilitas informasi yang lebih baik [13]. Net benefit juga menunjukkan efektivitas sistem dalam memecahkan masalah, memenuhi kebutuhan pengguna, dan meningkatkan kenyamanan dalam bekerja.

2.5. Structural Equation Modeling (SEM)

Metode analisis statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antar variabel secara simultan, memfasilitasi visualisasi model kompleks, serta memungkinkan verifikasi kesesuaian model dengan data. SEM digunakan untuk menguji model teoritis yang rumit, mengukur variabel laten, serta menganalisis hubungan kausalitas dan efek langsung maupun tidak langsung antar variabel. Metode ini diperkenalkan oleh Herman O. A. Wold pada 1960-an melalui pendekatan kuadrat terkecil parsial (PLS), yang kemudian berkembang menjadi teknik analisis multivariat yang tidak bergantung pada banyak asumsi dan dapat diterapkan pada berbagai jenis data. PLS-SEM efektif digunakan meskipun ukuran sampel kecil (30–50) dan tidak memerlukan distribusi data normal. Dengan fleksibilitasnya, SEM menjadi alat yang kuat dalam mengembangkan model konseptual dan menguji teori dalam berbagai bidang penelitian [14].

2.6. Website Desa ID

Platform digital resmi pemerintah desa yang berfungsi sebagai media penyebaran informasi publik, promosi potensi desa, sarana pelayanan publik, dan pengumuman resmi, sehingga mendukung transparansi, pelayanan masyarakat, serta pemberdayaan melalui teknologi informasi [15]. Platform ini membantu administrator desa dalam mempercepat proses administrasi dan layanan masyarakat dengan fitur interaktif seperti layanan surat online dan pengaduan masyarakat, memungkinkan respons yang lebih efisien terhadap kebutuhan warga. Dengan pengelolaan yang baik, Website Desa ID tidak hanya meningkatkan efisiensi internal desa, tetapi juga memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat secara transparan serta akuntabel.

3. METODE PENELITIAN

Pada bagian ini memuat metode yang digunakan pada pembuatan skripsi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memanfaatkan data numerik yang dapat diukur secara sistematis. Pendekatan ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi dan menguji hubungan sebab-akibat antara variabel menggunakan alat ukur yang telah ditentukan sehingga data yang dihasilkan berupa angka yang dapat dianalisis dengan metode statistik. Sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas website Desa ID.

3.1 Identifikasi Masalah

Langkah awal dalam penelitian ini adalah proses identifikasi masalah. Peneliti dalam studi ini mengidentifikasi masalah berdasarkan hasil dari pemantauan Diskominfo Kabupaten Sidoarjo mengenai ketidakefektifan pengelolaan website tersebut. Tahap ini bertujuan untuk menjelaskan permasalahan yang dihadapi objek penelitian, yaitu website Desa ID di desa-desa yang telah mengimplementasikannya di Kabupaten Sidoarjo.

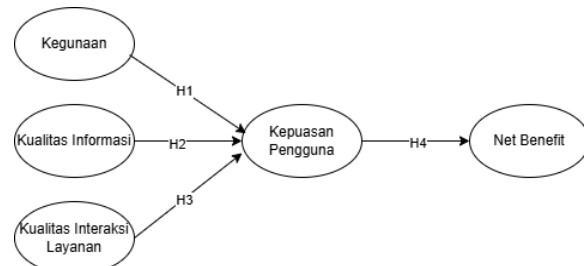
3.2 Studi Literatur

Tahap berikutnya adalah studi literatur. Dalam penelitian ini studi literatur bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas website, khususnya dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dalam menganalisis kualitas website dan dimensi net benefit untuk menilai manfaat yang dirasakan pengguna setelah menggunakan website. Melalui studi literatur ini, diharapkan dapat diperoleh landasan teori yang kuat untuk mendukung dalam menganalisis website Desa ID dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan website tersebut.

3.3 Rancangan Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan sebuah dugaan awal yang diajukan sebagai respons terhadap pertanyaan

penelitian, yang didasarkan pada teori yang ada dan belum diuji melalui data empiris yang akan dikumpulkan. Dalam penelitian ini, hipotesis dirumuskan berdasarkan metode WebQual 4.0 yang telah dilengkapi oleh penambahan dimensi net benefit dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean, untuk menganalisis kualitas website serta mengukur dampak positif dari penggunaan website Desa ID di Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 2. Rancangan Hipotesis Penelitian

- H1: Kualitas kegunaan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.
- H2: Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.
- H3: Kualitas interaksi layanan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.
- H4: Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada net benefit.

3.4 Populasi dan Sample

Penelitian ini menentukan populasi dan sampel secara hati-hati untuk memastikan data yang representatif. Populasi terdiri dari 161 administrator desa yang mengelola website Desa ID, berdasarkan arsip Diskominfo Kabupaten Sidoarjo (Mei–Agustus 2024). Teknik purposive sampling digunakan dengan kriteria responden yang bertanggung jawab langsung atas pengelolaan website. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%, menghasilkan 115 administrator desa sebagai sampel penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk memperoleh data primer yang relevan dengan tujuan penelitian ini. Data primer dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner, yang dirancang berdasarkan metode WebQual 4.0 yang telah dimodifikasi. Modifikasi ini mencakup penambahan dimensi Net Benefit untuk mengukur dampak positif dari penggunaan website Desa ID. Dengan menggunakan instrumen ini, peneliti dapat mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas website dari aspek kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan, serta manfaat yang dirasakan setelah penggunaan website.

Tabel 1. Intrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan
Kegunaan	Setiap navigasi di seluruh menu website Desa ID memiliki label yang jelas sehingga memudahkan saya dalam pengelolaan informasi dan tugas administrasi desa.
	Saya dapat dengan mudah menemukan fitur yang diperlukan untuk pengelolaan informasi dan tugas administrasi desa.
	Tampilan halaman website DESA ID dirancang dengan baik, sehingga tidak membingungkan saat saya mengelola informasi dan administrasi desa.
	Tampilan website website DESA ID sesuai dengan kebutuhan pemerintah desa untuk penyampaian informasi dan administrasi desa.
	Pengelolaan informasi dan administrasi desa pada website DESA ID memberikan kesan profesional dan kompeten
	Penggunaan website DESA ID memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam menjalankan tugas pengelolaan informasi dan tugas administrasi desa.
Kualitas Informasi	Setiap informasi dan data yang dimasukkan ke website, seperti jumlah penduduk atau dana desa, selalu sama persis dengan data di buku administrasi desa.
	Setiap informasi yang dikelola diverifikasi sebelum dipublikasikan.
	Setiap Informasi dipublikasikan segera setelah diperoleh atau disahkan.
	Informasi yang dipublikasikan di <i>website</i> selalu mencerminkan keadaan yang sebenarnya di desa.
	Bahasa yang digunakan dalam informasi mudah dipahami oleh masyarakat umum.
	Informasi yang dipublikasikan mencakup semua data penting, seperti tanggal, sumber, dan rincian kejadian, tanpa informasi berlebihan.
Kualitas Interaksi Layanan	Informasi dipublikasikan dengan format yang konsisten, seperti penggunaan judul, subjudul, dan paragraf yang jelas dan teratur.
	Saya menerima konfirmasi atau pemberitahuan yang jelas setiap mengunggah, menghapus, dan mengedit informasi dan data seperti dokumen atau laporan
	Saya merasa yakin bahwa informasi pribadi masyarakat desa yang dikelola melalui <i>website</i> ini aman dan terlindungi dengan baik.
	Website ini memungkinkan saya menambahkan logo, nama, atau ciri khas desa sehingga mencerminkan identitas unik desa saya.
Kepuasan Pengguna	Fitur pengaduan di <i>website</i> desa memberikan kesempatan untuk mendengarkan pendapat warga desa
	Secara keseluruhan, website DESA ID telah melampaui harapan saya dalam mendukung proses mengelola informasi dan tugas administrasi desa.
	Pengalaman menggunakan website DESA ID membuat saya merasa lebih profesional dan terkoneksi dengan kemajuan teknologi pemerintahan.
	Website DESA ID bukan sekadar alat kerja, tetapi benar-benar membantu saya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
Net Benefit	Website DESA ID membangkitkan rasa optimisme saya tentang potensi pengembangan tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik
	Website DESA ID mengurangi tahapan administratif yang rumit dengan mengotomatisasi proses pencatatan dan pengelolaan dokumen, sehingga administrator tidak perlu lagi mengisi formulir manual berulang kali.
	Sistem ini menurunkan tingkat kejenuhan kerja dengan antarmuka yang intuitif, membuat administrator merasa lebih bersemangat dan tidak terbebani dengan tugas administratif rutin.
	Melalui website DESA ID, administrator dapat menghasilkan laporan berkualitas tinggi dengan menggunakan sumber daya minimal, mengoptimalkan penggunaan waktu dan tenaga.
	Waktu pemrosesan dokumen dan layanan administrasi secara signifikan dipangkas, memungkinkan administrator menyelesaikan tugas yang biasanya memakan waktu satu hari menjadi hanya beberapa menit.
	Website Desa ID mendukung saya untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih produktif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Outer Model

Pengujian outer model bertujuan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Model ini digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara variabel laten dengan indikatornya, guna memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu menggambarkan konsep yang diukur dengan tepat.

4.2. Validitas Konvergen

Validitas konvergen dievaluasi untuk menilai sejauh mana setiap indikator dalam penelitian ini dapat mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Prinsip pengujian ini merujuk pada kriteria yang menetapkan bahwa suatu indikator dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) mencapai $\geq 0,5$. Informasi lebih lanjut mengenai hasil pengujian validitas konvergen dalam penelitian ini dapat ditemukan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Validitas Konvergen

Variabel	AVE
Kegunaan	0.845
Kualitas Informasi	0.861
Kualitas Interaksi Layanan	0.858
Kepuasan Pengguna	0.880
Net - Benefit	0.889

4.3. b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur variabel secara konsisten. Pengujian dilakukan dengan dua indikator, yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, dengan batas minimum 0.7. Jika nilai kedua indikator tersebut melebihi batas minimum, maka instrumen dianggap reliabel. Lebih jelasnya hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel

Tabel 3. Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kegunaan	0.963	0.970
Kualitas Informasi	0.973	0.977
Kualitas Interaksi Layanan	0.945	0.960
Kepuasan Pengguna	0.954	0.967
Net - Benefit	0.969	0.976

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditampilkan dalam Tabel 3 seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabilitas, baik berdasarkan Cronbach's Alpha maupun Composite Reliability. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dikatakan konsisten dan dapat digunakan untuk tahapan analisis berikutnya.

4.4. Inner Model

Pengujian inner model dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana model yang dikembangkan mampu menjelaskan hubungan antar variabel laten. Untuk mengujinya penelitian ini menggunakan R-Square (R^2) untuk melihat seberapa besar variabel independen dalam penelitian ini mampu mempengaruhi variabel dependen. R^2 yang memiliki nilai 0,19 dikategorikan lemah, 0,67 dikategorikan sedang dan 1,0 di kategorikan kuat. Berikut merupakan hasil pengujian R^2 .

Tabel 4. Hasil R Square

Variabel	R Square
Kepuasan Pengguna	0.869
Net- Benefit	0.791

Berdasarkan Tabel 4. Nilai R Square pada variabel Kepuasan Pengguna menunjukkan angka sebesar 0.869, sementara pada variabel Net Benefit mencapai 0.791. Berdasarkan indikator R^2 kedua nilai ini termasuk dalam rentang nilai 0,67 - 1,0 yang

termasuk kategori kuat. Artinya variabel independen pada model penelitian ini cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara faktor-faktor yang diteliti.

4.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel dalam model penelitian memiliki pengaruh yang signifikan. Uji hipotesis dilakukan menggunakan nilai path coefficient, T- Statistics dan P Values. Berdasarkan Hair, (2017) Path Coefficient memiliki rentang nilai antara -1 hingga 1, di mana nilai positif menunjukkan hubungan positif antar variabel, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan, selain itu untuk menentukan signifikansi hubungan, digunakan nilai T-Statistics dan P-Values di mana suatu hubungan dianggap signifikan jika nilai T-Statistics lebih dari 1,64 dan P-Values kurang dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics	P Values	Keterangan
H1: K → KP	0.251	2.342	0.019	Berpengaruh positif dan signifikan
H2 : KI → KP	0.674	2.952	0.003	Berpengaruh Positif dan signifikan
H3 : KIL → KP	0.037	0.207	0.836	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
H4 : KP → NB	0.889	26.653	0.000	berpengaruh positif dan signifikan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang ditampilkan pada Tabel 5 hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh nilai path coefficient sebesar 0,251, nilai T-Statistics sebesar 2,342, serta nilai p-value sebesar 0,019. Karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05 dan T-Statistics lebih besar dari 1,64, maka hubungan antara kualitas kegunaan dan kepuasan pengguna dinyatakan signifikan. Dengan demikian, semakin mudah website Desa ID digunakan oleh administrator desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan dalam menjalankan tugas administrasi dan pengelolaan informasi.

Selanjutnya, hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai path coefficient sebesar 0,674, nilai T-Statistics sebesar 2,952, dan nilai p-value sebesar 0,003. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website untuk keperluan pelayanan publik.

Sementara itu, hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan melalui nilai path coefficient sebesar 0,037, nilai T-Statistics sebesar 0,207, dan nilai p-value sebesar 0,836. Meskipun hubungan yang dihasilkan bersifat positif, namun karena nilai p-value melebihi 0,05 dan T-Statistics berada di bawah 1,64, maka hubungan tersebut tidak signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa interaksi layanan pada website bukanlah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini diduga karena sebagian besar layanan publik telah dialihkan ke platform lain yang lebih khusus seperti SPAN LAPOR! dan SIPRAJA, sehingga fitur interaksi pada website Desa ID kurang dimanfaatkan secara optimal oleh administrator desa.

Terakhir, hipotesis keempat menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit. Hasil pengujian menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,889, nilai T-Statistics sebesar 26,653, dan nilai p-value sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan administrator terhadap penggunaan website Desa ID, maka semakin besar pula manfaat yang dirasakan, seperti peningkatan efisiensi kerja, penghematan waktu, dan kemudahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa.

Secara Keseluruhan hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Diskominfo dalam meningkatkan efektivitas website Desa ID sebagai alat pendukung administrasi desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga Diskominfo perlu mengoptimalkan navigasi, menyederhanakan tampilan, serta meningkatkan aksesibilitas kegunaan website. Selain itu penyediaan bimbingan teknis, buku panduan penggunaan, dan video tutorial penggunaan website Desa ID juga dapat membantu administrator desa memahami sistem dengan lebih baik. Untuk menjaga kualitas informasi, fitur auto-reminder dan notifikasi otomatis dapat diterapkan agar pembaruan data penting, seperti peraturan desa, agenda kegiatan, dan laporan keuangan, tetap terjaga.

Selain itu, integrasi dengan platform lain seperti SPAN LAPOR! dan SIPRAJA, dapat mengurangi beban administratif dan memungkinkan akses layanan dalam satu sistem terpusat. Kualitas website juga terbukti berdampak untuk meningkatkan efisiensi kerja dan penghematan waktu dalam pengelolaan administrasi desa, sehingga Diskominfo perlu melakukan strategi monitoring dan evaluasi website secara berkala memastikan bahwa semua fitur yang ada berjalan tanpa kendala teknis, lalu dilaksanakan penguatan infrastruktur jaringan internet dengan cara memfasilitasi pemasangan wifi publik maupun berkolaborasi dengan penyedia layanan internet agar

memberikan akses yang lancar untuk pengelolaan website Desa ID dan menambahkan fitur help desk agar kendala yang dialami administrator desa dapat ditangani dengan cepat. Dari sisi akademik, penelitian ini berkontribusi pada evaluasi layanan e-government dengan mengintegrasikan dimensi Net Benefit ke dalam metode WebQual 4.0, yang dapat menjadi referensi dalam menilai efektivitas website pemerintahan berbasis manfaat nyata bagi pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas dan dampak kepuasan pengguna Website Desa ID menggunakan metode WebQual 4.0 Modifikasi, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Kualitas kegunaan yang baik terlihat dari kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, dan akses fitur yang mendukung efisiensi kerja administrator desa. Sementara itu, kualitas informasi yang akurat, relevan, dan terstruktur mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh signifikan karena terdapat aplikasi lain dengan fungsi spesifik untuk menangani layanan publik, seperti SPAN LAPOR! yang mengelola pengaduan masyarakat dan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat) yang menangani administrasi warga. Selain itu, kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap Net Benefit, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan administrator terhadap Website Desa ID, semakin besar manfaat yang diperoleh dalam menjalankan tugas administrasi desa, seperti kemudahan akses, peningkatan efisiensi kerja, serta optimalisasi efektivitas layanan publik.

Terdapat beberapa aspek yang masih dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas Website Desa ID dan manfaatnya bagi pengguna. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 Modifikasi dengan tambahan dimensi Net Benefit, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat dipertimbangkan penambahan variabel lain guna memahami lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Website Desa ID. Selain itu, penelitian ini berfokus pada administrator desa di Kabupaten Sidoarjo, sehingga penelitian lanjutan dapat memperluas cakupan ke wilayah lain untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif. Penelitian ini juga hanya meninjau perspektif administrator desa, sehingga disarankan agar penelitian berikutnya menganalisis dampak Website Desa ID terhadap masyarakat desa sebagai pengguna akhir, agar dapat diketahui sejauh mana layanan ini benar-benar bermanfaat bagi warga desa dalam mengakses informasi dan layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. ISMAWAN AND A. IRMA, "PEMANFAATAN WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK," *WATHAN: JURNAL ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA*, VOL. 1, NO. 2, PP. 158–175, JUN. 2024.
- [2] Wuryan Andayani, Dahlia, Eka Putrianti, Oktavima Wisdaningrum, Panji Putranto, and Yesika Yanuarisa, "Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia," *J. Aktiva*, vol. 6, no. 2, pp. 116–131, Jul. 2024, doi: 10.52005/aktiva.v6i2.240.
- [3] A. Mahmud, "Analyzing the Effects of System Quality on the Net Benefits of the Village Financial System (Siskeudes): Information Quality and User Satisfaction as Mediating Variables," *Management and Accounting Review*, vol. 22, no. 1. pp. 105–127, 2023.
- [4] H. Faqih, "An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes)," *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 1641, no. 1. 2020. doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012096.
- [5] A. Nurrahman, M. Dimas, M. F. Ma'sum, and M. F. Ino, "PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GARUT," *JTKP*, vol. 3, no. 1, pp. 78–95, Jun. 2021, doi: 10.33701/jtkp.v3i1.2126.
- [6] Warjiyono, "Webqual and importance performance analysis method: The evaluation of tegal city's public service information system web quality," *2020 5th International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2020*. 2020. doi: 10.1109/ICIC50835.2020.9288518.
- [7] N. Rachmatullah and F. Purwani, "Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan: E-Government," *JF*, vol. 12, no. 1, pp. 14–19, May 2022, doi: 10.37859/jf.v12i1.3512.
- [8] R. R. Rerung, "Website Quality Measurement of Educational Government Agency in Indonesia using Modified WebQual 4.0," *International Journal of Computing*, vol. 23, no. 1. pp. 26–32, 2024. doi: 10.47839/ijc.23.1.3432.
- [9] R. Putra, R. G. U. Utomo, and M. F. F. Fathoni, "Website Quality Analysis Using Modified Webqual Method and Importance Performance Analysis on SITU TAK Website," *KINETIK*, Feb. 2024, doi: 10.22219/kinetik.v9i1.1866.
- [10] S. Saifulloh and I. I. Zulfa, "Website Evaluation of DISPERDAG Section of the Average Price of Standard Needs Using the WEBQUAL 4.0 Method," *International Journal of Advances in Data and Information Systems*, vol. 4, no. 1, pp. 62–72, Apr. 2023, doi: 10.25008/ijadis.v4i1.1260.
- [11] N. Febriani and W. W. A. Dewi, *Perilaku Konsumen di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press, 2019. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=YXXRDwAAQBAJ>
- [12] A. Rokhman, "INTERACTIVE MODEL OF GOVERNMENT WEBSITES BASED ON DECISION TREE ANALYSIS AND WEB QUALITY 4.0," *Journal of Governance and Regulation*, vol. 13, no. 2. pp. 354–365, 2024. doi: 10.22495/jgrv13i2siart11.
- [13] W. Rahayu, S. Sudarno, and D. Komardi, "MEASURING USER SATISFACTION AND NET BENEFIT OF SAKTI SYSTEM: LESSONS FROM STAKEHOLDERS OF REGIONAL TREASURY OFFICE IN RIAU PROVINCE," *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 21, Mar. 2023, doi: 10.21776/ub.jam.2023.021.1.18.
- [14] S. K. M. K. Addin Aditya, S. S. M. A. B. Yekti Asmoro Kanthi, and S. S. S. P. M. P. Siti Aminah, *METODOLOGI PENELITIAN ILMIAH DALAM DISIPLIN ILMU SISTEM INFORMASI*. Penerbit Andi, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=m7d4EAAQBAJ>
- [15] H. Oktiani, E. Y. Guna Wibawa, and M. Y. Effendy, "Village's Website Development Model As Information Media In Pesawaran District," *KMK*, vol. 5, no. 2, Dec. 2022, doi: 10.24042/komunika.v5i2.14265.