VISIOEDUSAINS
Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sains
https://visioedusains.tajuk.or.id/index.php/visioedusains
Vol. 2 No. 1 (2026): 27 – 32 | E-ISSN: 3090-7977

Analisis Kualitas *Website* Bawaslu Provinsi Bengkulu Berbasis Metode *WebQual* 4.0

(Quality Analisys of the Bengkulu Province Bawaslu Website using the WebQual 4.0 Method)

Sherly Aprianti[1], Sita Juliza[2*], Nhadya Vita Loca[3], Muhammad Rafi Aldan Pratama[4], Novan Gilang Ramadhan[5], Muhammad Imanullah[6]

[1,2,3,4,5,6]Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Univesitas Muhammadiyah Bengkulu, Jl. Bali, Kota Bengkulu

*email: sitajuliza@gmail.com

Diterima: 28 Februari 2026, Diperbaiki: 04 Maret 2026, Disetujui: 15 Maret 2026

Abstract

This study aims to measure the level of website quality based on public perception and identify factors that influence public satisfaction using the WebQual 4.0 method. The WebQual 4.0 method is a type of quantitative research that collects data by distributing questionnaires about the Bawaslu website of Bengkulu Province to 50 respondents domiciled in Bengkulu City. The analysis was carried out by calculating the average quality of users, quality of information, and quality of service interactions. The research calculation shows that the quality of users is valued at 3.8, quality of information is valued at 3.9, and quality of service interactions is valued at 3.8. From the calculation of 3 dimensions, the total value of WebQual 4.0 as a whole is 3.8 which is included in the good category. This indicates that the Bawaslu website of Bengkulu Province has been quite effective in meeting public information needs, although there is room for improvement in terms of ease of navigation, updates, and service interaction features. The results of this study are expected to be a reference for website managers in improving public information services in a sustainable manner.

Keywords: *WebQual 4.0, Website, Questionnaire*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas *website* berdasarkan persepsi dari masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menggunakan metode WebQual 4.0. Metode *WebQual* 4.0 merupakan jenis penelitian kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner tentang *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu kepada 50 responden yang berdomisili Kota Bengkulu. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata kualitas pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Perhitungan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengguna bernilai 3,8, kualitas infromasi bernilai 3,9, dan kualitas interaksi layanan bernilai 3,8. Dari perhiungan 3 dimensi, nilai total *WebQual* 4.0 secara keseluruhan adalah 3,8 yang termasuk kedalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu telah cukup efektif memenuhi kebutuhan infromasi masyarakat, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam hal kemudaha navigasi, pembaruan, dan fitur interaksi layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola *website* dalm meningkatkan layanan informasi publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: *WebQual* 4.0, Website, Kuesioner

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai bidang dan aspek kehidupan, salah satunya dalam penyelenggaraan pemerintah dan layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi berbasis webite menjadi salah satu cara yang digunakan instalasi pemerintah penyebaran infromasi secara tranparansi dan efektivitas (Ipa, 2023). Selain menjadi media publikasi, *website* juga menjadi sarana interaksi, komunikasi, dan pelayanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Melalui *website*, msyarakat bisa memperoleh infromasi secara cepat dan mudah tanpa harus mendatangi instansi terkait. Maka dari itu, kualitas *website* menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal yang berbasis teknologi (Habiba & Wijaya, 2022).

Badan Pengawasan Pemilihan Umum (Bawaslu) merupakan lembaga negara yang memiliki peran mengawasi jalannya demokrasi

Vol. 2 No. 1, Maret 2026: 27-32
DOI: 10.71024/visioedusains.2026.v2i1.76

melalui pengawasan penyelenggaraan pemilihan umum. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Bawaslu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media penyebaran informasi mengenai Bawaslu kepada masyarakat. *Website* tersebut diharapkan mampu menjadi sarana informasi publik yang transparan, akurat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pemilu adanya *website* ini menjadi penting karena masyarakat membutuhkan akses informasi secara mudah dan cepat terkait kegiatan pengawasan, pubik berita, regulasi, serta berbagai informasi lainnya yang berhubungan dengan Bawaslu.

Namun keberhasilan suatu *website* tidak hanya ditentukan oleh keberadaanya, melainkan oleh kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. *Website* yang memiliki tampilan kurang menarik, navigasi yang sulit dipahami, informasi yang kurang lengkap, dan sistem interaksi yang kurang optimal yang membuat pengalaman pengguna kurang baik. Hal-hal tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap *website* (*WebQual*, 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting yang akan menunjukan apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, evakuasi terhadap kualitas *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu menjadi hal yang perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dimiliki oleh *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu.

Untuk melakukan evaluasi ini, diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna. Salah satu metode yang banyak digunakan oleh peneliti lain dalam mengukur kualiats suatu *website* adalah metode *WebQual* 4.0. metode ini merupakan pengembangan dari konsep kualitas layanan yang ebrfokus pada pengalaman pengguna dalam suatu *website*. *WebQual* 4.0 akan menilai kualitas melalui tiga dimensi utama, yaitu usability quality (kualitas pengguna), information quality (kualitas informasi), dan service inetraction quality (kualitas interaksi layanan) (Ramadhani, 2024).

Penggunaan metode *WebQual* 4.0 dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna utama (Prasianto & Hartomo, 2022). Persepsi masyarakat akan menjadi dasar dalam menentukan apakah *website* sudah emmenuhi standar kualitas yang diharapkan atau masih memerluka perbaikan pada aspek tertentu. Dengan adanya tingkat kepuasan masyarakat, pengelola *website* dapat melakukan evaluasi dan pengembangan layanan secraa berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi (Pengguna & Metode, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian mengenai analisis kepuasan masyarakat Kota Bengkulu terhadap *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu menggunakan *WebQual* 4.0 menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas *website* berdasarkan persepsi dari masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Latifahul & Djamal, 2024).

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan solusi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik serta menjadi referensi akademik dalam penegmbangan penelitian di bidang sistem informasi, khususnya terkait evaluasi kualita swebiste pemerintah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu dapat terus berkembang menjadi emdia informasi yang lebih efektif, informatif, dan mapu memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital (Putri et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* yang merupakan penelitian kuantitaif dengan mengumpulkan data lalu dihitung menggunakan perhitungan *WebQual*. Data yang terkumpul didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang berdomisili Kota Bengkulu. Penentuan sampel ini berdasarkan pada pertimbangan keterwakilan data serta efektivitas penelitian kuantitaif yang menggunakan metode analisis deksriptif seperti *WebQual* 4.0.

Penyusunan Instrumen

Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner berdasakan indikator usability quality, information quality, dan service inetraction quality menggunakan skala likert.

Vol. 2 No. 1, Maret 2026: 27-32
DOI: 10.71024/visioedusains.2026.v2i1.76

Tabel 1. Instrumen *WebQual* 4.0

Dimensi	Indikator	Kode Pernyataan
Usability	1. Seberapa mudah anda menemukan informasi yang dicari di *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu?	US1
	2. Apakah navigasi *website* Bengkulu mudah dipahami?	US2
	3. Seberapa cepat *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu memuat halaman saat diakses?	US3
	4. Apakah *website* ini dapat diakses dengan baik melalui perangkat seluler?	US4
	5. Seberapa penting kemudahan akses informasi di*website* Bawaslu Provinsi Bengkulu bagi anda?	US5
	6. sebeapa penting desain *website* yang responsif dan ramah pengguna?	US6
	7. seberapa penting kemudahan navigasi dalam meggunakan *website* bawaslu?	US7
Informasi Quality	1. seberapa lengkap informasi pengawasan pemilu yang disajkan di*website*?	IQ1
	2. apakah informasi pengawasan pemilu di*website* ini disajikan secara jelas dan mudah dipahami?	IQ2
	3. apakah infromasi di*website* bawaslu provinsi bengkulu selali diperbarui dan relevan?	IQ3
	4. seberapa penting kelengkapan informasi pengawasan pemilu di*website* bawaslu?	IQ4
	5. seberapa penting penyajian informasi pengawasan yang jelas dan mudah dipahami?	IQ5
	6. seebrapa penting informasi pegawasan pemilu yang selalu diperbarui secara berkala?	IQ6
	7. seberapa penting transparansi informasi terkait tindakan dan hasil pengawasan bawaslu?	IQ7
Service Interaction Quality	1. seberapa mudah anda menghubungi bawwaslu melalui *website* jika memiliki pertanyaan atau pengaduan?	SI1
	2. seberapa baik pengalaman anda dalam menggunakan fitur layanan di*website* ini?	SI2
	3. seberapa besar tingkat kepercayaan anda terhadap informasi yang disediakan di*website* bawaslu provinsi bengkulu?	SI3
	4. seberapa penting bagi anda untuk dapat berinteraksi langsung dengan bawaslu provinsi bengkulu?	SI4
	5. seberapa penting keakuratan dan keterpercayaan informasi di*website* bawaslu provinsi bengkulu?	SI5
	6. seberapa penting peran *website* bawaslu dalam membangun kepercayaan and aterhadap bawaslu?	SI6

Setiap kuesioner dinilai menggunakan skala likert untuk mengubah jawaban responden menjadi nilai angka. Skala penilaian digunakan untuk mempermudah proses pengolahan data kuesioner secara kuantitatif. Setiap jawaban akan dikonversikan menjadi skor numerik sehingga dilakukan perhitungan rata-rata tiga dimensi utama *WebQual* 4.0 (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Tabel 2. Skala likert

No	Kategori jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup setuju	CS	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menghitung nilai rata-rata tiap indikator dan variabel penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas website. Tahap perhitungan skor menggunakan perhitungan *WebQual* 4.0.

Nilai Variable

Mean indikator dalam satu variable dijumlahkan lalu dibagikan jumlah indikator.

$$Nilai\ Variabel = \frac{nilai\ rata - rata\ \ tiap\ kuesioner}{banyak\ kuesioner\ variabel}$$

Vol. 2 No. 1, Maret 2026: 27-32
DOI: 10.71024/visioedusains.2026.v2i1.76

Nilai *WebQual*

$$Nilai\ Variabel = \frac{nilai\ rata - rata\ \ tiap\ kuesioner}{banyak\ kuesioner\ variabel}$$

Nilai akhir diperoleh dari rata-rata tiga variabel:

$$WebQual = \frac{US + IQ + SI}{3}$$

Tahap ini memunculkan tingkat kualitas *website* secara umum. Nilai akhir kategori, misalnya:

Tabel 3. Interpretasi hasil

Interval	Kategori
1.00 – 1.800	Sangat buruk
1.81 – 2.60	Buruk
2.61 – 3.40	Cukup
3.41 – 4.20	Baik
4.21 – 5.00	Sangat baik

Setelah perhitungan *WebQual* 4.0, nilai yang diperoleh dari analisis metode *WebQual* 4.0 akan disimpulkan. Kesimpulan disusun dengan mengacu pada hasil perhitungan rata-rata setiap variabel sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat Kota Bengkulu terhadap *website* Bawaslu Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

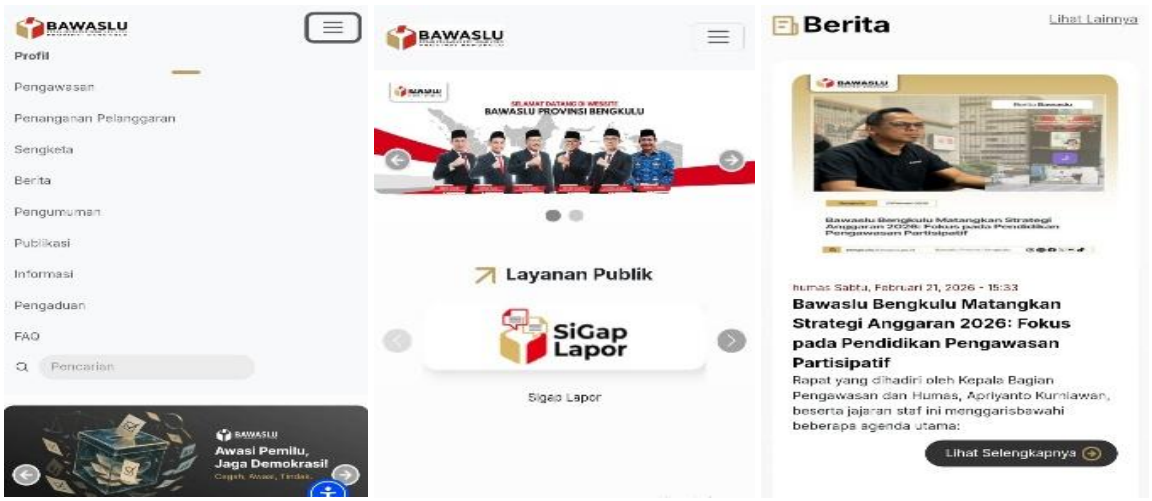
Hasil penelitian menegnai analisis kepuasan masyarakat Kota Bengkulu terhadap *website* Bawalu Provinsi Bengkulu mengunakan metode *WebQual* 4.0 diperoleh berdasarkan pengolahan data kuesioner dari 50 responden. Analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap idnikator yang mewakilu tiga variabel utama usability quality, information quality, dan service interaction quality.

Tabel 4. Nilai rata-rata kuesioner dan hasil perhitungan *WebQual* 4.0 secara keseluruhan

Usability Quality	**Hasil Rata-rata**	***Information Quality***	**Hasil Rata-rata**	***Service Interaction Quality***	**Hasil Rata-rata**
U1	3,36	IQ1	3,76	SI1	3,72
U2	3,60	IQ2	3,74	SI2	3,78
U3	3,36	IQ3	3,72	SI3	3,92
U4	3,80	IQ4	4,12	SI4	3,80
U5	4,02	IQ5	4,10	SI5	4,08
U6	3,92	IQ6	4,08	SI6	4,08
U7	4,20	IQ7	4,10	-	-

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 4, diperoleh nilai rata-rata *usability quality* sebesar 3,8, *information quality* sebesar 3,9, dan service *interaction quality* sebesar 3,8. Dengan nilai ini secara keseluruhan diperoleh nilai *WebQual* 3,8 yang berada pada kategori baik sesuai dengan interval interpretasi hasil.

Hasil survei pada aspek kualitas kegunaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,8 yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memebrikan penilaian positif terhadap tampilan antarmuka serta kemudahan penggunaan *website*.



Gambar 1. *Website* Bawaslu Provinsi Bengkulu

Vol. 2 No. 1, Maret 2026: 27-32
DOI: 10.71024/visioedusains.2026.v2i1.76

Dari beberapa indikator yang diukur, aspek navigasi wensite mengutamakan kenyamanan pengguna yang mengakibatkan skor tinggi. Variabel kualitas informasi mendapatkan skor rata-rata 3,9 yang menunjukkan bahwa masyarakat memebrikan penilaian positif terhadap informasi bersama yang tersedia di *website* tersebut. Para responden mengakui bahwa infromasi mengenai pengawasan pemilu cukup ringkas, tetapi relevan, serta mudah dipahami. Meskipun demikian, aspek pembaruan konten secara rutin masih memerlukan perbaikan agar masyarakat dapat selalu memperoleh informasi yang diperbarui dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sementara itu, pada variabel service *interaction quality* diperoleh nilai 3,8 yang menunjukkan bahwa interaksi layanan melalui *website* sydah berada pada kategoru baik. Responden menilai tingkat kepercayaan terhadap infromasi *website* cukup tinggi serta merasa bahwa *website* mampu mendukung komunikasi dengan pihak Bawaslu. Akan tetapi, beberapa responden masih berharap peningkatan pada fitur interaktif seperti layanan pengaduan dan respon yang lebih cepat dari pihak *website*.

Dari hasil perhitungan ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu berada dalam kategori memuaskan menurut kerangka *WebQual* 4.0. Dengan kata lain, *website* tersebut sudah cukup membantu dalam menyampaikan informasi publik kepada warga Kota Bengkulu. Namun demikian, masih terdapat bebeapa elemen yang perlu mendapat perhatian lebih, diantaranya kenyamanan saat menjelajah *website*, kesegaran konten yang ditampilkan, serta penambahan fitur yang memungkinkan adanya komunikasi dua arah. Jika penguat pada sektor-sektor ini dilakukan secara konsisten, bukan tidak mungkin tingkat kepuasan pengguna akan semakin membaik dalam jangka waktu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan mengenai evaluasi kepuasan warga Kota Bengkulu terhadap *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0, dapat disimpulkan bahwa kualitas situs secara keseluruha tergolong baik dengan nilai rata-rata 3,8. Nilai kualitas kegunaan menunjukkan bahwa *website* ini relevan dan mudah untuk digunakan serta memiliki tampilan yang mudah dipahami oleh pengguna, walaupun peningkatan masih diperlukan serta memiliki kemudahan untuk melihat infromasi dan kecepatan akses halaman. Pada variabel kualitas informasi, masyarakat menilai bahwa infromasi yang disajikan cukup jelas, relevan, dan transparan. Meskipun pembaruan infromasi secara berkala perlu ditingkakan lagi. Di sisi lain, kualitas layanan inetraksi menunjukkan masih diperlukan untuk meningkatkan komunikasi antara masyarakat dan Bawaslu agar lebih optimal. Secara keseluruhan, *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu agar lebih optimal. Secara keseluruhan, *website* Bawaslu telah berhaisl memberikan pelayanan informasi publik yang cukup baik bagi warga Kota Bengkulu. Namun demikian, peningkatan kualiats dalam aspek navigasi, kelengkapan informasi, dan inetraksi layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di masa yang akan mendatang.

UCAPAN TERIMAKASI

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak Bawaslu Provinsi Bengkulu yang telah memberikan izin magang dan melakukan penenlitian terhadap *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pebimbing lapangan yang telah mengarahkan kami dalam melakukan penenlitian ini. Terima kasih kepada fakultas teknik nfromatika serta seluruh yang terlibat yang telah megirim kami ke Bawaslu Provinsi Bengkulu. Apresiasi disampaikan kepada teman-teman magang atas dukungan dan kerja sama yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Habiba, I., & Wijaya, G. (2022). *Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4 . 0. 24*(1).

Ipa, W. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna WhatsApp Web Menggunakan Metode*. *13*(3), 546–553.

Latifahul, R., & Djamal, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna The Influence of the Quality of the DIGI by Bank BJB Application on User Satisfaction Using the WebQual 4 . 0 Method*. *1*, 127–136. https://doi.org/10.26798/jiko.v8i1.976

Pengguna, K., & Metode, M. (2024). *Analisis penilaian kualitas website shopee terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0*. *9*(3), 1484–1493.

Prasianto, K. R., & Hartomo, K. D. (2022). *Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4 . 0*. *6*, 1–8. https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3286

Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). *Analisis*

Vol. 2 No. 1, Maret 2026: 27-32
DOI: 10.71024/visioedusains.2026.v2i1.76

Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4 . 0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on WebQual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI . 09(3), 300–306. https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129

Putri, M. P., Sari, I. P., Studi, P., & Informasi, S. (2022). *Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi*. *3*(28), 99–108.

Ramadhani, P. K. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Website Siladu Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WebQual 4 . 0 . 2*, 16–25.

WebQual, M. (2023). *Analisis Kualitas Website E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan*. *11*, 1–18.