



Analisis Kualitas Website Bawaslu Provinsi Bengkulu Berbasis Metode WebQual 4.0

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

**Sherly Aprianti¹, Sita Juliza^{2*}, Nhadya Vita Loca³, Muhammad Rafi Aldan Pratama⁴,
Novan Gilang Ramadhan⁵, Muhammad Imanullah⁶**

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas 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 informasi bernilai 3,9, dan kualitas interaksi layanan bernilai 3,8. Dari perhitungan 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 informasi masyarakat, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam hal kemudahan navigasi, pembaruan, dan fitur interaksi layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola *website* dalam 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 *website* menjadi salah satu cara yang digunakan instalasi pemerintah penyebaran informasi secara transparansi 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*, masyarakat bisa memperoleh informasi 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

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, publik berita, regulasi, serta berbagai informasi lainnya yang berhubungan dengan Bawaslu.

Namun keberhasilan suatu *website* tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, 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 menunjukkan apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, evaluasi 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 kualitas suatu *website* adalah metode *WebQual* 4.0. metode ini merupakan pengembangan dari konsep kualitas layanan yang berfokus 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 emenuhi standar kualitas yang diharapkan atau masih memerlukan perbaikan pada aspek tertentu. Dengan adanya tingkat kepuasan masyarakat, pengelola *website* dapat melakukan evaluasi dan pengembangan layanan secara 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 pengembangan penelitian di bidang sistem informasi, khususnya terkait evaluasi kualitas *website* pemerintah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu dapat terus berkembang menjadi media informasi yang lebih efektif, informatif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital (Putri et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* yang merupakan penelitian kuantitatif 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 kuantitatif yang menggunakan metode analisis deskriptif seperti *WebQual* 4.0.

Penyusunan Instrumen

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

Tabel 1. Instrumen *WebQual 4.0*

Dimensi	Indikator	Kode Pernyataan
Usability	1. Seberapa mudah anda menemukan informasi yang dicari di <i>website</i> Bawaslu Provinsi Bengkulu?	US1
	2. Apakah navigasi <i>website</i> Bengkulu mudah dipahami?	US2
	3. Seberapa cepat <i>website</i> Bawaslu Provinsi Bengkulu memuat halaman saat diakses?	US3
	4. Apakah <i>website</i> ini dapat diakses dengan baik melalui perangkat seluler?	US4
	5. Seberapa penting kemudahan akses informasi di <i>website</i> Bawaslu Provinsi Bengkulu bagi anda?	US5
	6. Seberapa penting desain <i>website</i> yang responsif dan ramah pengguna?	US6
	7. Seberapa penting kemudahan navigasi dalam menggunakan <i>website</i> bawaslu?	US7
Informasi Quality	1. Seberapa lengkap informasi pengawasan pemilu yang disajikan di <i>website</i> ?	IQ1
	2. Apakah informasi pengawasan pemilu di <i>website</i> ini disajikan secara jelas dan mudah dipahami?	IQ2
	3. Apakah informasi di <i>website</i> bawaslu provinsi Bengkulu selalu diperbarui dan relevan?	IQ3
	4. Seberapa penting kelengkapan informasi pengawasan pemilu di <i>website</i> bawaslu?	IQ4
	5. Seberapa penting penyajian informasi pengawasan yang jelas dan mudah dipahami?	IQ5
	6. Seberapa penting informasi pengawasan 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 bawaslu melalui <i>website</i> jika memiliki pertanyaan atau pengaduan?	SI1
	2. Seberapa baik pengalaman anda dalam menggunakan fitur layanan di <i>website</i> ini?	SI2
	3. Seberapa besar tingkat kepercayaan anda terhadap informasi yang disediakan di <i>website</i> 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 <i>website</i> bawaslu provinsi Bengkulu?	SI5
	6. Seberapa penting peran <i>website</i> bawaslu dalam membangun kepercayaan anda terhadap 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.

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

Nilai WebQual

$$\begin{aligned} & \text{Nilai Variabel} \\ &= \frac{\text{nilai rata - rata tiap kuesioner}}{\text{banyak kuesioner variabel}} \end{aligned}$$

Nilai akhir diperoleh dari rata-rata tiga variabel:

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

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

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.

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

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

Dari beberapa indikator yang diukur, aspek navigasi website mengutamakan kenyamanan pengguna yang mengakibatkan skor tinggi. Variabel kualitas informasi mendapatkan skor rata-rata 3,9 yang menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap informasi bersama yang tersedia di *website* tersebut. Para responden mengakui bahwa informasi 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* sudah berada pada kategori baik. Responden menilai tingkat kepercayaan terhadap informasi *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 beberapa 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 keseluruhan 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 informasi dan

kecepatan akses halaman. Pada variabel kualitas informasi, masyarakat menilai bahwa informasi yang disajikan cukup jelas, relevan, dan transparan. Meskipun pembaruan informasi secara berkala perlu ditingkatkan lagi. Di sisi lain, kualitas layanan interaksi 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 berhasil memberikan pelayanan informasi publik yang cukup baik bagi warga Kota Bengkulu. Namun demikian, peningkatan kualitas dalam aspek navigasi, kelengkapan informasi, dan interaksi layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di masa yang akan mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak Bawaslu Provinsi Bengkulu yang telah memberikan izin magang dan melakukan penelitian terhadap *website* Bawaslu Provinsi Bengkulu. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing lapangan yang telah mengarahkan kami dalam melakukan penelitian ini. Terima kasih kepada fakultas teknik informatika serta seluruh yang terlibat yang telah mengirim 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*

- 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.