



Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Webqual 4.0

Febriyanti Panjaitan¹, Susan Dian Purnamasari^{2*}, Candra Buana³

¹Information Technology Departement , Bina Darma University, Palembang, Indonesia

^{2*},³Information System Departement, Bina Darma University, Palembang, Indonesia

Email: ¹febriyanti_panjaitan@gmail.com, ²susandian@binadarma.ac.id,

³candrabuana1207@gmail.com

Abstract

The application of this information technology has been carried out in government agencies. BPKP together with the Ministry of Home Affairs developed the Village Financial System Application. One that has implemented this application is a village in Gunung Megang District, Muara Enim Regency. This system makes it easier for the village government to make village budgets, bookkeeping and financial reporting to the central government, in order to oversee the transparency of village financial reporting and the use of policies in the use of village budgets. To see the quality of this application service to users, namely Staff perangkat desa, it is necessary to evaluate user satisfaction. This research activity was carried out using the Webqual 4.0 method because this method has been used by several researchers and they concluded that this method provides results that are always valid with a description of which variables have an effect on user satisfaction. This method has 4 variables, namely usability, information quality, service interaction and Overall Impression. Based on the evaluation results with 35 respondents and 15 questions using validity testing, the correlation value for each question item is greater than r table, while in reliability testing Cronbach's alpha is 0.971 and in testing based on the Likert scale range it is stated that the level of satisfaction of SISKEUDES users is in good category.

Keywords: SISKEUDES, Webqual , Evaluasi

1. PENDAHULUAN

Pengembangan Sistem Informasi yang era industri 4.0 sampai dengan saat ini sangatlah penting bagi suatu instansi yang tidak terlepas dari penggunaan komputer sebagai alat bantu mengolah data maupun menginput data. Dengan demikian teknologi yang canggih dan modern dapat mempermudah dalam mengolah data sehingga dapat menghemat waktu yang digunakan. Penerapan teknologi informasi ini telah dilakukan pada instansi pemerintahan. BPKP bersama Kementerian Dalam Negeri mengembangkan Aplikasi Sistem Keuangan Desa



(SISKUEDES). Salah satu yang telah menerapkan aplikasi ini adalah Desa di Kecamatan Gunung Megang Kabupaten Muara Enim. Sistem ini mempermudah pemerintahan desa dalam melakukan pembuatan anggaran desa, pembukuan dan pelaporan keuangan kepada pemerintahan pusat, dalam rangka mengawal transparansi pelaporan keuangan desa dan penggunaan kebijakan dalam pemakaian anggaran desa. Aplikasi ini mulai digunakan pada tahun 2015.

Aplikasi ini dikembangkan berdasarkan survei yang telah dilakukan BPKP pada tahun 2014 berdasarkan minimnya pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada para perangkat desa dalam hal keuangan, padahal dana yang harus dikelola pada desa sangat banyak. SDM perangkat desa yang berinteraksi dengan aplikasi ini perlu dilakukan pengukuran kualitas aplikasi tersebut dengan tools atau survei. Penelitian ini akan mengukur kualitas aplikasi SISKEUDES berdasarkan pengguna atau SDM menggunakan *Webqual* 4.0, sehingga pengguna dapat membantu pengelola aplikasi untuk menyesuaikan kualitas sistem sesuai dengan persepsi pengguna.

Beberapa penelitian telah menerapkan metode *Webqual* 4.0, seperti yang telah dilakukan oleh [1] dengan menggunakan 3 variabel yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction* ditemukan bahwa pada variabel *information quality* memiliki dampak besar terhadap kepuasan pengguna dan hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas informasi dengan menggunakan data real yang selalu diperbaharui setiap saat. Pada penelitian [2] dengan menggunakan 4 variabel yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaksi dan kualitas secara keseluruhan menghasilkan bahwa kepuasan pengguna sistem yang sangat berpengaruh pada variabel kualitas informasi, serta perlu dilakukan peningkatan pada variabel kegunaan pada sistem yang telah berjalan. Metode *Webqual* ini memberikan hasil yang valid untuk menunjukkan variabel mana yang memiliki nilai yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem/website. Berdasarkan beberapa penelitian yang menjadi referensi yang telah menggunakan *Webqual* maka pada penelitian ini akan menggunakan metode *Webqual* 4.0 karena layanan dari sistem merupakan kebutuhan bagi pengguna, sehingga kualitas menjadi parameter kegunaan sebuah sistem. Evaluasi sistem yang sedang berjalan diperlukan untuk menjaga kualitas sistem dari waktu ke waktu.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif, dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survei yang menyebarkan kuesioner

kepada responden (pengguna sistem SISKUEDES). Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[3][4].

2.2. Metode Webqual 4.0

Metode ini adalah salah satu teknik pengukuran kualitas kepuasan pengguna berdasarkan persepsi pengguna[5]. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini[6].

Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website atau sistem berdasarkan instrumen penelitian yang dapat dikategorikan dalam empat variabel yaitu

1) *Usability*,

Mutu yang berhubungan dengan rancangan website atau sistem seperti tampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang akan disampaikan ke pengguna. Kualitas pengguna meliputi kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk menjelajahi sistem, menampilkan bentuk visual yang sesuai, dan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman baru yang menyenangkan

2) *Information Quality*.

Mutu dari isi yang terdapat pada sistem, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3) *Service Interaction Quality*

Mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam sistem lebih dalam. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, dan mampu memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

4) *Overall Impression*

Mutu dari keseluruhan penelitian yang dilihat dari keseluruhan ketiga kualitas variabel diatas.

2.3. Populasi dan sampel

1). Populasi

Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang di ukur, dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti [7], sehingga jumlah populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai atau staff yang menggunakan sistem aplikasi SISKEUDES pada 13 Desa di Kecamatan Gunung Megang Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan.

2). Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan slovin, dimana jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dengan margin of eror sebesar 5% dengan persamaan

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n=Besarnya sampel

N=Besarnya populasi

e=Perkiraan Tingkat Kesalahan

Dengan persamaan di atas dengan populasi pengguna aplikasi SISKEUDES dari 13 Desa, lalu setiap desa diambil masing-masing 3 orang dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian jadi jumlah populasi $13 \times 3 = 39$ dengan perkiraan tingkat kesalahan 5%. Jadi perhitungan dengan persamaan di atas maka $n = 35.91$ dan dibulatkan menjadi 35.

$$55.53 = \frac{39}{1 + 39 (0.05)^2}$$

2.4. Deskripsi Variabel *Webqual*

Berdasarkan deskripsi dari variabel *Webqual* dan menggunakan distribusi frekuensi maka diketahui gambaran variabel yang akan digunakan pada penelitian ini. Gambaran variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Webqual

| No | Variabel | Pertanyaan |
|----|----------------------------|--|
| 1 | <i>Usability</i> | Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian Aplikasi SISKEUDES |
| 2 | | Interaksi antara Aplikasi SISKEUDES dengan pengguna jelas dan mudah dipahami |
| 3 | | Pengguna merasa sudah mudah untuk melakukan navigasi dalam Aplikasi SISKEUDES |
| 4 | | Pengguna merasa Aplikasi SISKEUDES mudah untuk digunakan |
| 5 | | Pengguna merasa Aplikasi SISKEUDES memiliki tampilan yang menarik |
| 6 | <i>Information Quality</i> | Aplikasi SISKEUDES menyediakan informasi yang akurat |
| 7 | | Aplikasi SISKEUDES menyediakan informasi yang dapat dipercaya |
| 8 | | Aplikasi SISKEUDES menyediakan informasi yang up to date |
| 9 | | Aplikasi SISKEUDES menyediakan informasi yang relevan |
| 10 | | Aplikasi SISKEUDES menyediakan informasi yang mudah dimengerti |
| 11 | <i>Service Quality</i> | Aplikasi SISKEUDES memiliki reputasi yang baik |
| 12 | | Pengguna merasa aman untuk melakukan interaksi pada Aplikasi SISKEUDES |
| 13 | | Pengguna merasa informasi yang ada pada Aplikasi SISKEUDES dapat dipertanggungjawabkan |
| 14 | | Aplikasi SISKEUDES memberikan kemudahan bagi pengguna |
| 15 | | Aplikasi SISKEUDES memberikan ruang untuk komunitas |

2.5. Skala penilaian kualitas sistem

Skala ukur yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala likert [8] yang memiliki 5 (lima) jawaban dengan skala pengukuran yaitu poin 1-5 dengan rincian poin 1 = Sangat tidak setuju, poin 2 = Tidak setuju, poin 3=Kurang setuju, point 4=Setuju, poin 5=Sangat setuju.

2.6. Instrumen Pengujian

Kuesioner yang merupakan sebagai media pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden. Penelitian ini mengadopsi instrumen dari indikator kuesioner yang terlihat pada

tabel 1. Untuk melihat ke validitas dari hasil jawaban kuesioner maka perlu dilakukan pengujian yaitu :

1). Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan mengukur semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur untuk mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud

Pengujian menjelaskan apabila r hitung yang diperoleh $> r$ tabel, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor (valid). Begitu pun sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor (tidak valid) [9].

Nilai r tabel berdasarkan perhitungan (*degree of freedom*) $DF = (\text{jumlah } r \text{ tabel} - 2)$. Maka perhitungannya yaitu :

$$DF = \text{Jumlah responden} - 2$$

$$DF = 35 - 2$$

$$DF = 33$$

Setelah didapatkan $DF=33$, maka tinggal mencari r tabel berdasarkan distribusi nilai r tabel signifikan 5%. Menurut tabel distribusi nilai r tabel dengan 33 responden sebesar 0,3338

2). Uji Reliabilitas

Pengujian ini menguji indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid. Dengan demikian harus menghitung validitas dahulu sebelum menghitung reliabilitas, jadi apabila pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas. Kriteria suatu data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila nilai *Cronbach's alpha* (α) $> 0,6$. [9]

Persamaan koefisien reliabilitas dengan *Cronbach's alpha*.

$$r_i \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

- ri = reliabilitas instrumen
- n = banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians butir
- $\sigma^2 t$ = varians total

3). Skala *likert's*

Metode ini akan digunakan sebagai penilaian akan kualitas SISKEUDES sebagai aplikasi keuangan pada 13 Desa yang ada pada Kabupaten Muara Enim yang dirancang dengan skala *likert's* yang dimensinya berdasarkan metode dari *Webqual* dengan skala pengukuran 1-5. Pada tabel 2 rentang yang akan digunakan dalam penilaian kualitas layanan dari SISKEUDES.

Menurut [10][11] *Likert's Summated Ratin* (LSR) adalah metode pengukuran (*attitude*) yang banyak digunakan dalam penelitian karena kesederhanaannya. LSR sangat bermanfaat untuk membandingkan skor dengan distribusi skala.

Persamaan skala likert :

$$RS = \frac{m - n}{n}$$

Keterangan :

- RS = Rentang Skala
- m = angka tertinggi dalam pengukuran
- n = angka terendah dalam pengukuran
- b = banyaknya kelas/kategori yang dibentuk

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Dengan rentang skala 0.8 maka skala numerik adalah sebagai berikut :

| Tabel 2. Rentang penilaian skala likert's | |
|---|-----------|
| Keterangan | Rentan |
| Sangat Puas | 4.2 - 5 |
| Puas | 3.6 - 4.1 |

| Keterangan | Rentan |
|-------------------|-----------|
| Kurang Puas | 2.8 – 3.5 |
| Tidak Puas | 2 – 2.7 |
| Sangat tidak Puas | 1 – 1.9 |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan metode survei yang dalam pengumpulan data primer telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan sampel sebanyak 35 responden yang ada pada 13 Desa yang ada. Kemudian dilakukan pengujian untuk mendapatkan validasi data dalam evaluasi kualitas layanan dari aplikasi SISKEUDES yang sedang berjalan saat ini pada 13 Desa yang ada di Kabupaten Muara Enim.

3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui ketidakvalidan dari item-item pertanyaan yang diberikan dengan cara membandingkan nilai hasil kuesioner pada tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan yang ada pada Corrected Item-Total dengan nilai r tabel. Nilai r tabel sebesar pada *variabel usability, information quality*. Berikut ini hasil pengujian validitas terlihat pada tabel 3

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

| Variabel | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----------|------------|-----------|------------|
| U1 | 0,787 | 0,3338 | Valid |
| U2 | 0,865 | 0,3338 | Valid |
| U3 | 0,949 | 0,3338 | Valid |
| U4 | 0,900 | 0,3338 | Valid |
| U5 | 0,472 | 0,3338 | Valid |
| IQ1 | 0,886 | 0,3338 | Valid |
| IQ2 | 0,930 | 0,3338 | Valid |
| IQ3 | 0,925 | 0,3338 | Valid |
| IQ4 | 0,962 | 0,3338 | Valid |
| IQ5 | 0,652 | 0,3338 | Valid |
| SQ1 | 0,643 | 0,3338 | Valid |
| SQ2 | 0,894 | 0,3338 | Valid |

| Variabel | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----------|----------|---------|------------|
| SQ3 | 0,957 | 0,3338 | Valid |
| SQ4 | 0,862 | 0,3338 | Valid |
| SQ5 | 0,924 | 0,3338 | Valid |

Dari hasil uji validitas dan dibandingkan dengan r tabel maka didapatkan keterangan valid karena r hitung > r tabel. Tabel 2 menyatakan bahwa semua pertanyaan dinyatakan valid dan bisa dilanjutkan ke uji selanjutnya yaitu uji reliabilitas untuk mendapatkan nilai alpha.

3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah didapatkan hasil dari pengujian validitas maka langkah selanjutnya melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui nilai konsistensi yang telah disebar sehingga kuesioner tersebut akurat.

Uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, metode alpha ini menggunakan data kuesioner dengan skala likert 1-5. Dasar pokok pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai konsistensi alpha > dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dapat dinyatakan reliabel atau konsisten dan jika sebaliknya maka kuesioner dapat dinyatakan tidak reliabel. Pada tabel 4 terdapat hasil uji reliabilitas dengan persamaan dari *Cronbach's Alpha*.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| Nilai yang ditetapkan | Nilai Cronbach Alpha | Kesimpulan |
|-----------------------|----------------------|------------|
| 0,6 | 0,971 | Reliabel |

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada tabel 3, maka untuk ketiga variabel dan 15 butir pertanyaan dinyatakan reliabel, karena diketahui bahwa nilai alpha sebesar 0.971 lebih besar dari angkat reliabel yang telah ditetapkan yaitu 0,60, sehingga pertanyaan yang ada pada kuesioner dinyatakan terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

3) Skala Likert's

Berdasarkan rentang skala likert's terbentuk maka dapat dibuat tabel perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan SISKEUDES dengan skala likert's. Penilaian rata-rata skor dapat dihitung dengan :

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{Total jumlah seluruh jawaban}}{\text{Jumlah responden}}$$

Rata-rata =

$$\frac{(\sum \text{Sangat setuju} \cdot 5 + \sum \text{setuju} \cdot 4 + \sum \text{Kurang setuju} \cdot 3 + \sum \text{Tidak setuju} \cdot 2 + \sum \text{Sangat tidak setuju} \cdot 1)}{35 \text{ Responden}}$$

Berikut ini pada tabel 5 hasil perhitungan rata-rata dan hasil penilaian kualitas layanan SISKEUDES sesuai dari hasil pengumpulan data kuesioner :

| No. Pertanyaan | Nilai Jawaban | | | | | Jumlah | Rata-rata | Interpretasi |
|----------------|---------------|----|---|---|---|--------|-----------|--------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1 | 6 | 21 | 2 | 6 | 0 | 132 | 3,77 | Puas |
| 2 | 6 | 22 | 4 | 3 | 0 | 136 | 3,89 | Puas |
| 3 | 6 | 21 | 4 | 4 | 0 | 134 | 3,83 | Puas |
| 4 | 7 | 19 | 1 | 8 | 0 | 130 | 3,71 | Puas |
| 5 | 5 | 21 | 6 | 3 | 0 | 133 | 3,80 | Puas |
| 6 | 10 | 18 | 2 | 5 | 0 | 138 | 3,94 | Puas |
| 7 | 10 | 16 | 5 | 3 | 1 | 136 | 3,89 | Puas |
| 8 | 7 | 17 | 6 | 4 | 1 | 130 | 3,71 | Puas |
| 9 | 8 | 19 | 3 | 4 | 1 | 134 | 3,83 | Puas |
| 10 | 6 | 21 | 6 | 2 | 0 | 136 | 3,89 | Puas |
| 11 | 6 | 19 | 5 | 5 | 0 | 131 | 3,74 | Puas |
| 12 | 8 | 21 | 1 | 5 | 0 | 137 | 3,91 | Puas |
| 13 | 10 | 17 | 3 | 3 | 2 | 135 | 3,86 | Puas |
| 14 | 9 | 19 | 0 | 6 | 1 | 134 | 3,83 | Puas |
| 15 | 3 | 20 | 7 | 3 | 2 | 124 | 3,54 | Cukup Puas |

Dari hasil perhitungan rata-rata dari setiap indikator atau pertanyaan dapat diketahui bahwa terdapat 14 (90%) indikator a interpretasi puas dan 1 (10%) cukup puas. Maka tingkat kepuasan pengguna SISKEUDES dalam kategori BAIK bagi pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengukuran untuk evaluasi kualitas layanan SISKEUDES terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa pengolahan data dengan responden sebanyak 35 orang berdasarkan rumus

slovin dengan r tabel 0.3338, maka uji validitas didapatkan nilai korelasi pertanyaan selalu lebih besar dari r tabel. Begitu pula uji reliabilitas mendapatkan *Cronbach's Alpha*. Sebesar 0.971 yang lebih besar dari nilai yang ditetapkan pada pengujian reliabilitas yaitu 0,60. Dengan kedua pengujian tersebut dinyatakan bahwa pengguna SISKEUDES dari 35 responden sebagai perwakilan dari 13 Desa yang ada dinyatakan puas menggunakan aplikasi tersebut.

REFERENSI

- [1] M. R. Ramadhan and K. D. Hartomo, "Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)," *J. Transform.*, vol. 19, no. 2, pp. 138–143, 2022.
- [2] R. Pamungkas and S. Saifullah, "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. Dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 22–31, 2019.
- [3] M. A. Zakariah, V. Afriani, and K. H. M. Zakariah, *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020.
- [4] D. D. Unaradjan, *Metode penelitian kuantitatif*. Penerbit Atma Jaya, 2019.
- [5] W. Cholil and F. Panjaitan, "Evaluasi Website sebagai Faktor Pendukung Infrastruktur E-Government pada beberapa Pemerintahan di Propinsi Sumatera Selatan Menggunakan Methode Webqual .(Factor objective: Kualitas Pelayanan & Penggunaan Informasi pada Website)," 2014.
- [6] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, pp. 23–31, 2019.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Tindakan*. 2008.
- [8] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019.
- [9] S. Arikunto, "Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik," 2013.
- [10] F. Furkonudin, E. Suryadi, and D. Darmanto, "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-commerce Bibli. com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online," *SEMNAS TEKNOLOGI ONLINE*, vol. 4, no. 1, pp. 2–3, 2016.
- [11] S. Sujono and H. B. Santoso, "Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference dengan Metode Webqual (Studi Kasus: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah)," *E-JURNAL JUSITI J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–77, 2017.