

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

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh :

**ARDICCA CITRA SALSABILA
09010621005**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ARDICCA CITRA SALSABILA

NIM : 09010621005

Program Studi : SISTEM INFORMASI

Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "ANALISIS KUALITAS DAN DAMPAK KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DESA ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DI KABUPATEN SIDOARJO". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 05 Maret 2025

Yang menyatakan,


(ARDICCA CITRA SALSABILA)
NIM 09010621005

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : ARDICCA CITRA SALSABILA

NIM : 09010621005

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

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

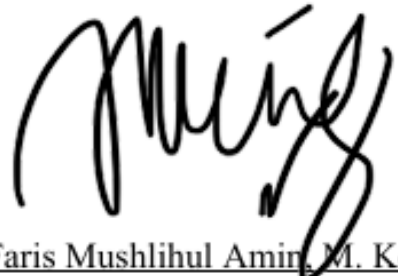
Surabaya, 27 Februari 2025

Dosen Pembimbing 1



(Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom)
NIP. 198011082014031002

Dosen Pembimbing 2



(Faris Mushlihul Amin, M. Kom)
NIP 198808132014031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Ardicca Citra Salsabila ini telah
dipertahankan di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 13 Maret 2025

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Mohammad Khusnu Milad, M. MT
NIP. 197901292014031002

Dosen Penguji II



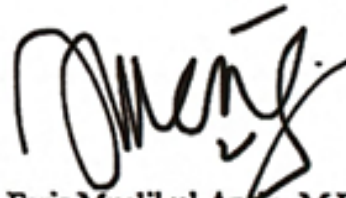
Noor Wahyudi, M. Kom
NIP. 198403232014031002

Dosen Penguji III



Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom
NIP. 198011082014031002

Dosen Penguji IV



Faris Muslihul Amin, M.Kom.
NIP. 198808132014031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. Ab. Saepul Hamdani, M.Pd

NIP 196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ardicca Citra Salsabila
NIM : 09010621005
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/ Sistem Informasi
E-mail address : ardiccabila9307@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

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

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 April 2025

Penulis

(Ardicca Citra Salsabila)

ABSTRAK

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

Oleh : Ardicca Citra Salsabila

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan *website* Desa ID di 161 desa sebagai bagian dari *e-government* untuk meningkatkan transparansi dan pelayanan publik. Namun, hanya 26 desa yang secara aktif memperbarui dan memanfaatkan *website* tersebut, sementara 135 desa lainnya jarang atau bahkan tidak menggunakannya sama sekali. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bagi administrator desa. Untuk mencapai tujuan tersebut penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode WebQual 4.0 yang telah dimodifikasi dengan dimensi Net Benefit dari model DeLone dan McLean. Selanjutnya, data dikumpulkan melalui survei terhadap 115 administrator desa dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan dari keempat hipotesis terdapat satu hipotesis yang ditolak yaitu kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak signifikan secara statistik. Sementara kualitas kegunaan dan kualitas informasi *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna terbukti berdampak langsung pada manfaat yang diperoleh administrator desa. Kemudian Berdasarkan analisis skor, tingkat kepuasan pengguna mencapai 77,78%, sedangkan manfaat yang diterima administrator desa sebesar 74,43%.

Kata Kunci : Website Desa ID, WebQual 4.0, Net Benefit, PLS-SEM, Kepuasan Pengguna, E-Government.

ABSTRACT

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

Oleh : Ardicca Citra Salsabila

The Sidoarjo district government has implemented the Village ID website in 161 villages as part of e-government to improve transparency and public services. However, only 26 villages actively update and utilize the website, while the remaining 135 villages rarely or do not use it at all. Therefore, this study aims to analyze website quality and its impact on user satisfaction and benefits for village administrators. To achieve these objectives, this study uses a quantitative approach with the WebQual 4.0 method that has been modified with the Net Benefit dimension of the DeLone and McLean model. Furthermore, data were collected through a survey of 115 village administrators and analyzed using SEM-PLS. The results showed that of the four hypotheses, one hypothesis was rejected, namely the quality of service interaction had a positive influence on user satisfaction, but was not statistically significant. Meanwhile, usability quality and website information quality have a significant effect on user satisfaction and user satisfaction is proven to have a direct impact on the benefits obtained by village administrators. Then based on the score analysis, the level of user satisfaction reached 77.78%, while the benefits received by village administrators amounted to 74.43%.

Keywords: Desa ID Website, WebQual 4.0, Net Benefit, PLS-SEM, User Satisfaction, E-Government.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	2
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	4
ABSTRAK.....	5
ABSTRACT.....	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Teori Dasar yang Digunakan.....	19
2.2.1 WebQual.....	19
2.2.2 WebQual 4.0.....	20
2.2.3 Net Benefit.....	23
2.2.4 Metode Kuantitatif.....	24
2.2.5 Structural Equation Modeling (SEM).....	25
2.2.6 Electronic- government (E-government).....	26
2.2.7 Website.....	27
2.2.8 Website Desa ID.....	28
2.3 Integrasi Keilmuan.....	31
BAB III.....	34
METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Metode Penelitian.....	34
3.2 Alur Penelitian.....	34

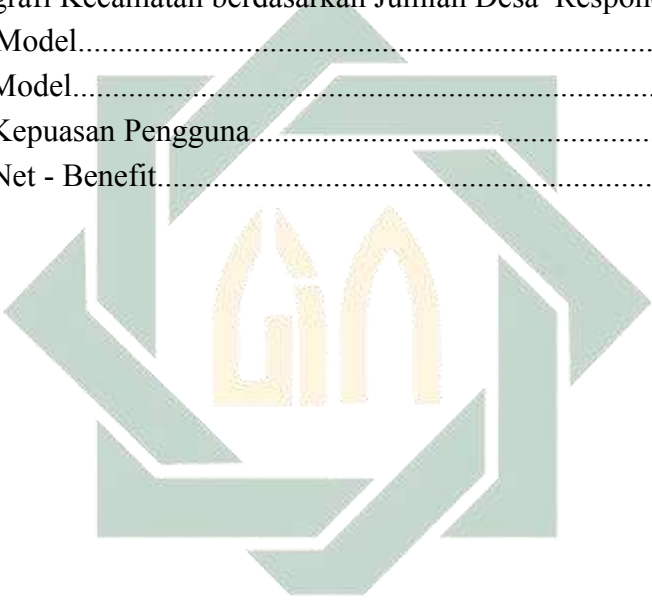
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	35
3.2.2 Studi Literatur.....	35
3.2.3 Rancangan Hipotesis Penelitian.....	36
3.2.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.5 Instrumen Penelitian.....	38
3.2.6 Pengujian Kuesioner.....	43
3.2.7 Pengumpulan Data.....	43
3.2.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	44
3.3 Waktu Penelitian.....	47
BAB IV.....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.2 Deskripsi Sebaran Data Responden.....	49
4.3 Pengujian Pre Kuesioner.....	51
4.3.1 Uji Validitas Pre Kuesioner.....	51
4.3.2 Uji Reliabilitas Pre Kuesioner.....	58
4.4 Pengujian Kuesioner.....	59
4.4.1 Demografi Responden.....	59
4.4.2 Analisis Deskriptif Data.....	60
4.4.3 Outer Model.....	66
4.4.4 Inner Model.....	72
4.4.5 Perhitungan Skor Kriteria.....	77
4.5 Pembahasan.....	80
4.5.1 Analisis Kegunaan Website Desa ID Terhadap Kepuasan Pengguna.....	80
4.5.2 Analisis Kualitas Informasi Website Desa ID Terhadap Kepuasan Pengguna.....	80
4.5.3 Analisis Kualitas Interaksi Layanan Website Desa ID Terhadap Kepuasan..	81
Pengguna.....	81
4.5.4 Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Net-Benefit.....	82
BAB V.....	86
PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2.4. Variabel dan Indikator WebQual 4.0.....	21
Tabel 2.5. Variabel dan Indikator WebQual 4.0.....	23
Tabel 3.1. Instrumen penelitian.....	39
Tabel 3.2 Skala likert.....	43
Tabel 3.4. Penilaian R Square.....	46
Tabel 3.5. Indikator Skor Kriteria.....	47
Tabel 3.6. Waktu Penelitian.....	48
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Konvergen Pre Kuesioner.....	52
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Konvergen Pre Kuesioner Kedua.....	54
Tabel 4.3 Fornell-Larcker Criterion Pre-Kuesioner.....	56
Tabel 4.15. Hasil Uji reliabilitas.....	58
Tabel 4.6. Indikator Interval Mean.....	60
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Kegunaan.....	61
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Kualitas Informasi.....	62
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Kualitas Interaksi Layanan.....	63
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Kepuasan Pengguna.....	64
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Net - Benefit.....	65
Tabel 4.12. Hasil Uji validitas Konvergen.....	67
Tabel 4.13. Hasil Fornell - Larcker Criterion.....	69
Tabel 4.14. Hasil Cross loading.....	70
Tabel 4.15. Hasil Uji reliabilitas.....	72
Tabel 4.16. Nilai R Square.....	73
Tabel 4.17. Hasil Q Square.....	74
Tabel 4.18. Hasil Uji Hipotesis.....	75
Tabel 4.19. Perhitungan Skor Kriteria Kepuasan Pengguna.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 WebQual 4.0.....	20
Gambar 2.2 Tampilan Halaman Utama Website Desa ID dari sisi Administrator.....	29
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	34
Gambar 3.2 Alur Penelitian (Lanjutan).....	35
Gambar 3.3. Rancangan Hipotesis Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Online.....	50
Gambar 4.2 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Offline.....	50
Gambar 4.3 Uji Validitas Pre Kuesioner.....	51
Gambar 4.4 Uji Validitas Pre Kuesioner Tahap Dua.....	54
Gambar 4.5 Demografi Kecamatan berdasarkan Jumlah Desa Responden.....	59
Gambar 4.6 Outer Model.....	67
Gambar 4.7 Inner Model.....	73
Gambar 4.8. Skor Kepuasan Pengguna.....	78
Gambar 4.9. Skor Net - Benefit.....	79



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	89
Lampiran 2. Hasil Outer Loading Pengujian Validitas Konvergen Pre Kuesioner.....	90
Lampiran 3. Hasil Ave Pengujian Validitas Konvergen Pre Kuesioner.....	91
Lampiran 4. Hasil Outer Loading Pengujian Ulang Validitas Konvergen Pre Kuesioner...	91
Lampiran 5. Hasil Ave Pengujian Ulang Validitas Konvergen Pre Kuesioner.....	92
Lampiran 6. Hasil Fornell-Larcker Criterion Pengujian Validitas Diskriminan Pre Kuesioner.....	92
Lampiran 7 Hasil Cross Loading Pengujian Validitas Diskriminan Pre Kuesioner.....	93
Lampiran 8. Hasil Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability Pengujian Reliabilitas Pre Kuesioner.....	94
Lampiran 9. Hasil Outer Loading Pengujian Validitas Konvergen Kuesioner.....	94
Lampiran 10. Hasil Ave Pengujian Validitas Konvergen Kuesioner.....	96
Lampiran 11. Hasil Fornell-Larcker Criterion Pengujian Validitas Diskriminan Kuesioner.....	96
Lampiran 12. Hasil Cross Loading Pengujian Validitas Diskriminan Kuesioner.....	97
Lampiran 13. Hasil Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	98
Lampiran 14. Hasil R Square Pengujian Kuesioner.....	98
Lampiran 15. Hasil Q Square Pengujian Kuesioner.....	99
Lampiran 16. Hasil Path Coefficients, T- Statistic Dan P-Values Pengujian Hipotesis Kuesioner.....	99

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebaiknya menerapkan transparansi dalam pengelolaan informasi publik. Transparansi ini dapat diwujudkan dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap informasi penting, seperti agenda, alokasi anggaran, dan evaluasi kinerja program (Ismawan & Irma, 2024). Dengan demikian masyarakat dapat turut serta mengawasi kinerja pemerintah serta memastikan kualitas berbagai pelayanan publik seperti pembuatan dokumen, perizinan, dan pengaduan menjadi lebih cepat dan efisien. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) berperan penting dalam mendukung upaya ini dengan menyediakan platform yang mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, sehingga pemerintah mampu menyediakan akses informasi yang lebih luas dan layanan yang lebih cepat bagi masyarakat (Rumimpunu, 2021). Sebagai hasilnya, pengelolaan platform digital seperti *website* desa memegang peranan penting dalam upaya membangun pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo berperan sebagai lembaga pemerintah daerah yang memiliki tugas membantu bupati dalam meningkatkan ketersediaan teknologi dan informasi publik dalam mewujudkan Sidoarjo *Smart City*. Pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKOM) memiliki kewajiban dalam pelaksanaan penyebaran informasi pemerintah, salah satunya melalui media *website*. Dalam menjalankan tugasnya pada tingkat desa, Diskominfo Kabupaten Sidoarjo telah memfasilitasi desa-desa di wilayahnya dengan platform *website* Desa ID untuk mendukung pengembangan e-government di tingkat desa.

Namun setelah diimplementasikan menurut data arsip biodata administrator pengelola *website* Desa ID dari Diskominfo Kabupaten Sidoarjo dari 20 Mei sampai dengan 4 Agustus 2024 menunjukkan bahwa hanya 161 dari 347 desa yang telah memiliki *website*. Dari jumlah tersebut dilakukan pengecekan mandiri pada tanggal 31

Oktober 2024, ditemukan 135 *website* Desa ID informasinya belum diperbarui, baik informasi pada halaman profil, pengumuman, agenda kegiatan, dokumentasi, hingga rincian regulasi desa. Temuan ini mengindikasikan adanya kendala dalam pengelolaan *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo.

Padahal *website* desa harus menekankan pengelolaan yang baik. Seperti yang dijelaskan Mahmud (2023) kemudahan penggunaan *website* bagi pengguna merupakan aspek penting. Faqih dkk (2020) menambahkan bahwa *website* yang berkualitas harus mampu menyajikan informasi terkini dan relevan. Selain itu, Rerung (2024) menegaskan bahwa menjaga kualitas dalam penyampaian informasi serta interaksi pengguna adalah kunci keberhasilan sebuah *website*. Penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa sebuah *website* yang baik haruslah memperhatikan kualitas kegunaan, informasi, dan interaksinya.

Disisi lain, beberapa penelitian telah menjabarkan beberapa hal yang menjadikan *website* itu tidak baik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nurrahman dkk, (2021) menunjukkan bahwa tampilan *website* kurang baik karena terdapat fitur yang tidak dapat diakses dan data yang *error* menjadi penyebab utama terhambatnya penyebaran informasi publik. Warjiyono dkk, (2020) menambahkan penyediaan informasi yang tidak akurat dan sulit dipahami oleh pengguna sudah menjadi permasalahan umum yang sering ditemui pada banyak *website*. Selain itu hambatan seperti infrastruktur teknologi yang tidak memadai juga turut memperlambat pengelolaan *website* dan menghambat kesuksesan penerapan E-government (Rachmatullah & Purwani, 2022).

Akibat dari Pengelolaan *website* yang buruk, dampaknya adalah penurunan kualitas penyampaian informasi serta pelayanan publik secara cepat dan transparan (Mahayoni & Wirantari, 2021). Selain itu, pengguna hilang kepercayaan dan kredibilitas terhadap pemerintah karena *websitenya* tidak dikelola dengan baik (Agrawal et al., 2022). Lebih jauh lagi, hal ini juga dapat menghambat pengembangan ekonomi masyarakat, karena potensi-potensi desa tidak terekplor atau dipromosikan dengan baik (Nikmatul Izah & Mohamad Purwanto, 2021).

Melihat permasalahan yang ada pada *website* desa Kabupaten Sidoarjo, untuk itu penelitian ini akan menganalisis berbagai faktor yang berdampak pada kesuksesan

penerapan *website* Desa ID dalam mendukung pemerintah desa. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas kegunaan, kualitas interaksi layanan, kualitas informasi yang dihasilkan dan sejauh mana *website* Desa ID memberikan kontribusi untuk membantu dalam pemerintahan desa. Evaluasi ini dilakukan dari sudut pandang pengguna, yaitu administrator atau pegawai desa yang bertanggung jawab atas operasional *website* tersebut. Sehingga dapat menjadi dasar evaluasi bagi Diskominfo Kabupaten Sidoarjo dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas *website* Desa ID.

Penelitian terkait pengukuran kualitas *website* telah dilakukan oleh Saifulloh & Zulfa (2023) yang meneliti kualitas layanan Sistem Informasi Ketersediaan dan Perkembangan Harga Bahan Pokok (SISKAPERBABO) di Kota Madiun dengan menerapkan metode WebQual 4.0. Hasil analisis data melalui instrumen WebQual 4.0 menunjukkan dimensi kegunaan memperoleh persentase tertinggi sebesar 81,75%, diikuti oleh dimensi kualitas interaksi sebesar 79,05%, dan kualitas informasi sebesar 75%. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa metode WebQual 4.0 efektif dalam menilai persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi berbasis web.

Sistem informasi yang baik tidak hanya dari perspektif kualitas *website* saja, tetapi juga dari segi manfaat yang diperoleh oleh pengguna. Berdasarkan penelitian oleh Wagiman (2023) yang menerapkan metode Delone & McLean terkait implementasi E-Invoice di Indonesia, *net-benefit* terbukti sebagai indikator utama yang dapat memberikan gambaran tentang dampak dari penerapan sistem informasi, termasuk efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan studi oleh (Mirza dkk., 2024) dilakukan evaluasi pada aplikasi *Electronic Consignation, Franchise, Organizational Network* (e-KOlab) dengan menggunakan metode HOT-FIT untuk mengevaluasi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta aspek organisasi yang mendukung implementasi aplikasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel *Net Benefit* sangat bergantung pada kualitas sistem yang dapat meningkatkan kepuasan dan penggunaan aplikasi oleh UMKM. Selain itu, variabel *Net Benefit* terbukti signifikan dalam memberikan keuntungan ekonomi, perluasan jaringan bisnis, dan efisiensi operasional bagi UMKM. Hal ini sejalan dengan

tujuan e-KOlab yaitu untuk mendukung UMKM agar lebih berdaya saing dan mampu berkembang di tengah ekosistem digital.

Penelitian ini memilih metode WebQual 4.0 berdasarkan keterbaruan metode yang mampu mengevaluasi kualitas *website* dari perspektif pengguna melalui tiga dimensi utama yang digunakan meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan. Namun, agar lebih relevan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada manfaat nyata bagi pengguna dan organisasi, Penelitian ini modifikasi dengan menambahkan dimensi *net benefit* dari model DeLone dan McLean. Penambahan dimensi *net benefit* ini memberikan perspektif tambahan untuk mengukur seberapa besar dampak positif yang dirasakan oleh pengguna setelah berinteraksi dengan *website*. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, Penelitian ini menerapkan metode WebQual 4.0 yang telah disesuaikan atau di modifikasi dengan menambahkan dimensi net-benefit yang diambil dari metode DeLone dan McLean. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkaya analisis dalam penelitian **"Analisis Kualitas Dan Dampak Kepuasan Pengguna Website Desa ID Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi Di Desa Kabupaten Sidoarjo"**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah diuraikan penelitian ini mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan menggunakan metode WebQual 4.0 pada *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana dampak kepuasan pengguna menggunakan *net benefit* dalam pengelolaan *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo?
3. Berapa skor kepuasan pengguna dan net benefit website Desa ID di Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya mengukur kualitas *website* Desa ID yang sudah diimplementasikan pada desa di wilayah Kabupaten Sidoarjo berdasarkan data dari Diskominfo Kabupaten Sidoarjo pada bulan Mei - Agustus 2024.

2. Penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna yaitu administrator atau pegawai desa dalam pengelolaan *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan menggunakan metode WebQual 4.0 pada *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dampak kepuasan pengguna menggunakan *net benefit* dalam pengelolaan *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk Mengetahui Skor Kepuasan pengguna dan net benefit dari penerapan *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sistem informasi menggunakan memodifikasi metode WebQual 4.0, sehingga memperkaya literatur terhadap evaluasi kualitas *website* di sektor pemerintahan desa serta memberikan perspektif baru berupa modifikasi WebQual 4.0 dalam pengukuran dampak teknologi informasi sebagai referensi bagi pengembangan metodologi penelitian serupa di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi Diskominfo Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *website* Desa ID. Dengan penelitian ini dapat dijadikan perbaikan dalam pengelolaan, terutama untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi informasi, serta efisiensi pelayanan digital di tingkat desa. Kemudian penelitian ini sekaligus mendukung upaya Sidoarjo menjadi *Smart City* yang lebih responsif dan inovatif.

- b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di UIN Sunan Ampel Surabaya (UINSA), khususnya terkait analisis kualitas dan dampak kepuasan pengguna menggunakan WebQual 4.0 Modifikasi di bidang sistem

informasi, sehingga memberikan landasan kuat bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin mengembangkan lebih lanjut pada metode WebQual 4.0 modifikasi .

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi mahasiswa yang akan melakukan penerapan teori yang sama, khususnya dalam evaluasi kualitas sistem informasi menggunakan metode WebQual 4.0 yang dimodifikasi. Kemudian penelitian ini sekaligus untuk memenuhi syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di bidang Sistem Informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Ampel Surabaya disusun dalam lima bab. Setiap bab memuat penjelasan secara rinci yang dapat diuraikan secara garis besar sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab Pertama menyajikan pendahuluan yang mencakup berbagai elemen penting dalam penelitian. Bagian pertama menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian ini. Selanjutnya terdapat rumusan masalah, batasan penelitian, dan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, bab ini juga memaparkan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka pada bab kedua dalam penelitian ini berisi :

a. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Ulasan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan untuk memberikan konteks dan perbandingan bagi penelitian ini.

b. Teori Dasar yang Digunakan

Pembahasan mengenai teori-teori utama yang menjadi landasan dalam menganalisis dan mendukung penelitian ini.

c. Integrasi Keilmuan

Mengulas hubungan antara penelitian yang dilakukan dengan nilai - nilai keagamaan atau ajaran Al - Quran.

3. BAB III METODE PENELITIAN

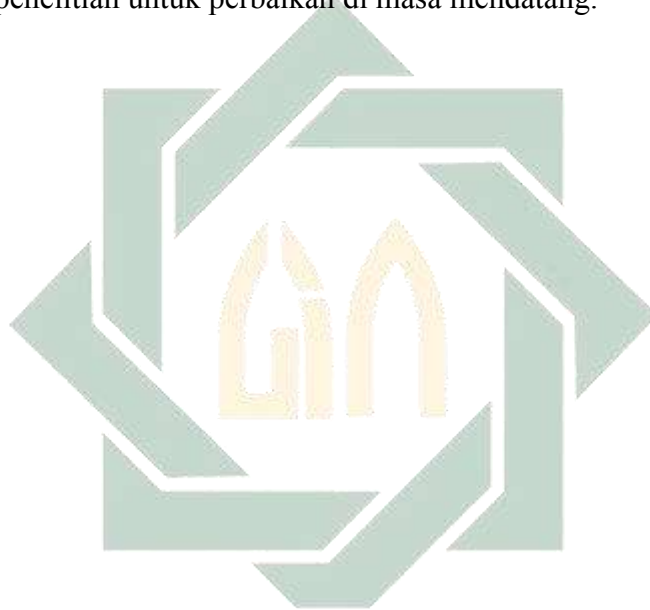
Metodologi penelitian pada bab ketiga penelitian ini membahas serangkaian prosedur sistematis dan logis yang digunakan untuk melaksanakan penelitian mulai dari tahap persiapan hingga mencapai kesimpulan berdasarkan hasil yang diperoleh.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat dalam penelitian ini, menyajikan hasil yang diperoleh dari penelitian beserta analisisnya.

5. BAB V PENUTUP

Bab kelima menyajikan ringkasan dari penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada objek penelitian untuk perbaikan di masa mendatang.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan tinjauan pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik analisis kualitas *website*. Selain itu bab ini juga akan mengulas kerangka teoritis yang mendukung penelitian ini, dengan mengutip teori-teori relevan dari berbagai sumber. Tujuan utama bab ini adalah memberikan landasan yang kuat bagi penelitian ini.

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sub bab ini menyajikan tinjauan literatur terhadap berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis kualitas dan dampak kepuasan pengguna terhadap *website*, khususnya yang menggunakan metode WebQual 4.0 dan variabel *net-benefit*. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pendekatan, hasil, dan kesimpulan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian ini.

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	<i>"Website Quality Measurement Of Educational Government Agency In Indonesia Using Modified WebQual 4.0"</i>	(Rerung & Ramadhan, 2024)	Kualitatif, WebQual 4.0 modifikasi	Nilai rata-rata dari pengukuran situs web RHSI3. <i>website</i> adalah 568,50 dengan rata-rata Interpretation of Scores sebesar 69,33% sehingga secara secara keseluruhan dapat dimasukkan dalam kriteria Baik.	Perbedaan terletak pada metode pengumpulan data dan indikator yang digunakan pada WebQual yang telah dimodifikasi. pada penelitian kualitas <i>website</i> Desa ID menggunakan metode kuantitatif dengan

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
					mengimpleme nt asikan pendekatan WebQual 4.0 yang telah disesuaikan, dengan menggunakan seluruh indikator dari WebQual 4.0 dan tambahan indikator dari dimensi net-benefit dari model DeLone dan McLean untuk melihat manfaat yang dirasakan oleh pemerintah desa. sementara pada jurnal mengurangi indikator pada WebQual 4.0 karena menyesuaikan dengan jenis website yang diteliti.
2.	<i>“Website Quality Analysis Using Modified WebQual Method And Importance Performance Analysis On Situ Tak Website”</i>	(Putra et al., 2024)	Kuantitatif ,WebQual 4.0 Modifikasi dan IPA	Skor performance dari empat dimensi kegunaan, kualitas informasi, interaksi, serta keamanan dan privasi berada	Penambahan variabel pada WebQual 4.0 di penelitian saat ini adalah variabel <i>net benefit</i> sementara pada pada jurnal

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
				dalam kategori baik dengan persentase antara 74% hingga 79%, menunjukkan bahwa situs web SITU TAK memberikan layanan yang memadai menurut persepsi pengguna	menambahkan variabel kualitas keamanan dan privasi.
3.	<i>“Evaluation of the Open ERP Implementation for MSME(Case Study: Palembang City)”</i>	(Mirza et al., 2024)	Kualitatif, HOT-Fit.	Variabel manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>Net Benefit</i> dengan nilai signifikansi 0,079, sementara variabel organisasi dengan nilai 0,042 dan teknologi bernilai 0,209 tidak memiliki pengaruh signifikan secara individual. Namun, secara simultan, ketiga variabel ini (manusia, organisasi, dan teknologi) bersama-sama	Perbedaan terletak pada metode yang digunakan. Proposal skripsi ini menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website dari segi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap net benefit yang diterima pengguna. Sementara itu, jurnal menggunakan metode HOT-Fit dengan fokus

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
				memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>Net Benefit</i> dengan nilai 0,199.	pada variabel Human (manusia), Organization (organisasi), dan Technology (teknologi) untuk menganalisis net benefit yang diterima pengguna ERP.
4.	<i>“Website Evaluation Of Disperdag Section Of The Average Price Of Standard Needs Using The WebqQual 4.0 Method”</i>	(Saifulloh & Zulfa, 2023)	WebQual 4.0	Analisis data menggunakan instrumen WebQual 4.0 pada 57 responden mengungkapkan bahwa 4 instrumen WebQual berada pada level yang baik. dengan presentasi dimensi Usability 81.75%, Information Quality 75%, Interaction Quality 79.05%, dan User Satisfaction 78.46%.	Perbedaan utama terletak pada objek penelitian, dimana peneliti dalam studi ini memilih situs web Desa ID yang diimplementasikan di wilayah desa Kabupaten Sidoarjo, sedangkan penelitian yang terdapat dalam jurnal dilakukan pada web SISKAPERBA PO di Kabupaten Madiun.

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
5.	<i>“User’s Satisfaction Analysis Of The Academic Information Systems Quality Using The Modified WebQual 4.0 Method And Importance-Performance Analysis”</i>	(Anwarudin et al., 2023)	Kuantitatif , WebQual 4.0 Modifikasi dan IPA.	Dimensi kualitas kegunaan tingkat kesesuaian mencapai 91,20%, sementara dimensi kualitas informasi berada di angka 91,02%. Dimensi kualitas interaksi layanan mencatat 90,11%, dan dimensi kualitas antarmuka pengguna sebesar 91,27%. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian total adalah 90,90%, yang mengindikasikan bahwa pengguna masih merasa kurang puas terhadap layanan AIS.	Penelitian ini memiliki perbedaan dalam penambahan variabel pada metode WebQual 4.0. Pada penelitian pada <i>website</i> Desa ID, variabel yang ditambahkan adalah <i>net benefit</i> , sedangkan pada jurnal tersebut yang ditambahkan adalah variabel kualitas antarmuka pengguna
6.	<i>“Analysis Of Digital Library Service Quality On User Satisfaction”</i>	(Rahman et al., 2023)	WebQual 4.0, LibQual, IPA.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan sistem	Perbedaan yang paling terlihat adalah penggunaan metodenya.

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
	<i>Using Webqual, Libqual And Ipa Methods</i>			tergolong baik, namun terdapat celah (GAP) pada kinerja yang dirasakan, dengan nilai sebesar <0 atau $-0,63$. Tingkat kesesuaian mencapai 78%, mengindikasikan masih adanya ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja layanan SLiMS Pahlawan Universitas Tuanku Tambusai. Hasil analisis kuadran A menunjukkan area prioritas utama untuk perbaikan, dengan variabel-variabel sebagai berikut: Kemudahan navigasi (UQ3), Tampilan menarik (UQ5), Ketersediaan informasi terbaru (SI1), Penyediaan informasi yang detail (SI4),	pada penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas <i>website</i> , penambahan variabel <i>net benefit</i> dalam mengukur kesuksesan penerapan <i>website</i> . Sementara dalam jurnal menggunakan WebQual 4.0 dengan menggabungkan LibQual untuk menganalisis kualitas kualitas layanan perpustakaan.

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
				Pembaruan informasi (IC3), Kebersihan dan keindahan (LP2), Pengaturan pencahayaan dan suhu (LP3), serta Bimbingan dari pustakawan(AS 5.	
7.	<i>“Analyzing The Effects Of System Quality On The Net Benefits Of The Village Financial System (Siskeudes): Information Quality And User Satisfaction As Mediating Variables”</i>	(Mahmud, 2023)	DeLone and McLean, SEM-PLS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi didukung dalam memediasi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan pengguna memediasi kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap <i>Net benefit</i> .	Penelitian ini berbeda pada objek yang diteliti. Penelitian saat ini berfokus pada analisis kualitas <i>website</i> Desa sementara penelitian jurnal berfokus pada kualitas Sistem informasi keuangan desa.
8.	<i>“How can we assess the success of information</i>	(Riady et al., 2023)	DeLone and McLean Modifikasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa	Penelitian saat ini menggunakan metode

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
	<i>technologies in digital libraries? Empirical evidence from Indonesia</i>		SEM PLS	kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi manfaat bersih dengan koefisien sebesar 0,430, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar manfaat bersih yang dirasakan. manfaat bersih juga berdampak pada peningkatan loyalitas pengguna dengan koefisien sebesar 0,478. Nilai efek terbesar terdapat pada hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan dengan ukuran efek sebesar 0,284, sedangkan nilai efek terendah ditemukan pada hubungan antara kualitas	WebQual 4.0 dan menambahkan variabel <i>net benefit</i> dari DeLone and McLean sementara pada jurnal menggunakan metode DeLone and McLean dan Variabel <i>User Loyalty</i>

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
				sistem dan penggunaan, yaitu sebesar 0,011.	
9.	<i>“Quality Analysis Of The Lapkin Website System Using The WebQual 4.0 Method At Department Of The Environment And Cleaning Palembang City”</i>	(Oktarina & Feriansyah, 2022)	Kuantitatif, WebQual 4.0.	Hasil analisis data untuk setiap indikator pada variabel dalam metode WebQual 4.0 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi. Ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sistem informasi tersebut. Semua variabel dalam metode WebQual 4.0 tergolong dalam kategori “BAIK”, yang dapat dilihat dalam tabel statistik deskriptif.	Penelitian pada <i>website</i> Desa ID menggunakan metode WebQual 4.0 dengan dimensi net-benefit dari Mclean dan Delone. Sementara pada jurnal hanya menggunakan metode WebQual 4.0 saja.
10.	<i>“Assessing The Effectiveness Of E-Government Services In Ghana: A Case Of The Registrar General’s</i>	(Owusu dkk., 2021)	Kuantitatif, DeLone and McLean, PLS-SEM	Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara signifikan mempengaruhi	Penelitian pada <i>website</i> Desa ID menggunakan metode WebQual 4.0 dengan dimensi

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
	<i>Department”</i>			Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna, sementara Kepuasan Pengguna mempengaruhi Manfaat Bersih. Namun, Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem tidak berpengaruh pada Penggunaan Sistem, dan Penggunaan Sistem juga tidak mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan <i>Net Benefit</i> .	net-benefit dari Mclean dan Delone. Sementara pada jurnal hanya menggunakan metode dari Mclean dan Delone.
11.	<i>“An Analysis And Measurement Of Website Quality Using WebQual 4.0 And Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study Of Kemiriamba Village Brebes)”</i>	(Faqih dkk., 2020)	Kuantitatif ,WebQual 4.0 & IPA	Tingkat kesesuaian <i>website</i> Desa Kemiriamba adalah 96,63%.	Responden pada analisis kualitas <i>website</i> Desa ID adalah administrator desa di Kabupaten Sidoarjo yang bertanggung jawab atas pengelolaan <i>website</i> Desa ID. Sementara itu, responden untuk <i>website</i> desa Kemiriamba

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
					adalah masyarakat Desa Kemiriamba yang telah mengakses <i>website</i> tersebut.
12.	<i>“Measuring The Quality of website services covid19.kalbarprov.go.id Using the WebQualmethod”</i>	(Handayani et al., 2020)	WebQual 4.0	Terdapat hubungan positif antara variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai T statistics yang lebih dari 1,64, dengan rincian variabel kualitas informasi sebesar 2,547, kualitas interaksi layanan sebesar 2,609, dan kualitas kegunaan sebesar 2,199.	Penelitian ini menambahkan variabel net-benefit ke dalam metode WebQual 4.0, sementara jurnal hanya menggunakan metode WebQual 4.0 tanpa menambahkan variabel apapun.

Dari tabel pada penelitian sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya terutama pada penambahan dimensi *Net Benefit* dari model DeLone and McLean dalam metode WebQual 4.0. Pada penelitian terdahulu, umumnya hanya digunakan dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi layanan untuk menilai kualitas website, tanpa melihat dampak langsung bagi pengguna. Penelitian ini menambahkan dimensi *Net Benefit* agar dapat mengukur manfaat nyata

yang dirasakan oleh administrator desa, seperti peningkatan efisiensi kerja, kenyamanan dalam bekerja, dan kemudahan dalam menjalankan tugas. Penambahan ini penting karena, selain mengevaluasi kualitas teknis, penelitian ini juga menilai keberhasilan penerapan teknologi e-government di tingkat desa. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap kualitas website Desa ID dan dampaknya terhadap kualitas layanan publik.

2.2 Teori Dasar yang Digunakan

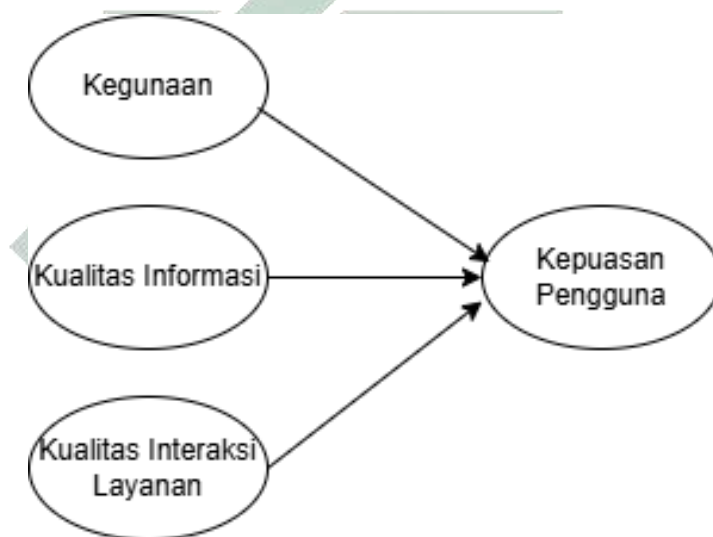
2.2.1 WebQual

WebQual adalah metode yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2000 untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dalam bukunya yang berjudul "*Perilaku Konsumen di Era Digital : Berserta Studi Kasus*" Febriani & Dewi (2019) mengungkapkan WebQual telah mengalami penyempurnaan semenjak tahun 2000 yang lalu, dengan 4 susunan variabel yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, hiburan dan interaksi. 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 (Kajan, 2012).

Dengan mempertimbangkan pentingnya aspek interaksi, Barnes dan Vidgen memperkenalkan WebQual 2.0 dengan mengadopsi instrumen dari *Service Quality* (SERVQUAL). Versi ini memiliki tiga dimensi utama, yakni kualitas situs web, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Biantara & Dana, 2024). Dari perbaikan tersebut diketahui bahwa WebQual 1.0 menonjolkan kualitas informasi sementara WebQual 2.0 menonjolkan kualitas layanan interaksi, sehingga mengurangi aspek kualitas informasi pada WebQual versi kedua. Selanjutnya, Barnes dan Vidgen (2001) untuk menyeimbangkan antara kualitas informasi dan interaksi, WebQual 3.0 dikembangkan, yang lebih menekankan pada kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Pada akhirnya, WebQual 4.0 memperkenalkan perubahan signifikan dengan mengganti dimensi kualitas situs menjadi kegunaan.

2.2.2 WebQual 4.0

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 (Rokhman, 2024). Terdapat tiga variabel independen dalam WebQual 4.0 yang berfungsi sebagai tolok ukur kualitas *website*, yakni kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan (Windiarti et al., 2023). Kemudian terdapat satu yaitu variabel dependen Kepuasan Pengguna/ Keseluruhan (Rokhman, 2024).



Gambar 2.1 WebQual 4.0

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2002)

Setiap dimensi pada WebQual memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Berikut ini merupakan penjelasan untuk masing-masing dimensi WebQual 4.0.

1. Kualitas Kegunaan

Dimensi ini menitik beratkan pada tampilan situs yang tidak hanya menarik secara visual tetapi juga sesuai dengan tujuan situs tersebut. Selain itu, situs harus mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna. Informasi yang disajikan di dalamnya pun

harus jelas dan mudah diakses. Dalam hal ini, Oktarina & Feriansyah (2022) menyatakan bahwa tampilan dan navigasi yang baik sangat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kegunaan suatu situs web.

2. Kualitas Informasi

Dimensi ini berfokus pada bagaimana informasi di situs web disajikan. Informasi harus akurat, relevan, dan disajikan dalam format yang mudah dipahami pengguna. Kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap situs tersebut. Rerung & Ramadhan (2024) menekankan bahwa informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan merupakan kunci utama dalam menjaga kepuasan pengguna terkait konten yang disajikan.

3. Kualitas Interaksi Pelayanan

Dimensi ini lebih menitikberatkan pada pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan yang disediakan situs web. Pengguna akan merasa puas jika layanan yang mereka terima sesuai atau melebihi ekspektasi mereka. Pengalaman ini sering kali menjadi faktor penentu dalam keputusan pengguna untuk kembali menggunakan layanan atau tidak. Titiani, (2020) menjelaskan bahwa interaksi yang responsif dan efisien sangat berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

4. Kepuasan Pengguna atau Keseluruhan

Dimensi Kepuasan Pengguna atau Keseluruhan mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan situs web secara menyeluruh. Kepuasan ini mencakup semua aspek, mulai dari desain, kemudahan penggunaan, hingga kualitas informasi dan pelayanan yang diterima. Purwandani & Syamsiah (2021) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah indikator kunci keberhasilan sebuah situs web. Berikut ini adalah dimensi dan indikator dalam WebQual 4.0. Berikut ini tabel berisi variabel dan indikator dari WebQual 4.0.

Tabel 2.4. Variabel dan Indikator WebQual 4.0

Variabel	Indikator	Referensi
Kegunaan	Saya merasa situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan	(Barnes & Vidgen, 2002)
	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan mudah dimengerti	

Variabel	Indikator	Referensi
	Saya merasa situs ini mudah dinavigasi	
	Saya merasa situs ini mudah digunakan	
	Situs ini memiliki penampilan yang menarik	
	Desainnya sesuai dengan jenis situs	
	Situs ini menyampaikan rasa kompetensi	
	Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya	
Kualitas Informasi	Memberikan informasi yang akurat	(Barnes & Vidgen, 2002)
	Memberikan informasi yang dapat dipercaya	
	Menyediakan informasi yang tepat waktu	
	Memberikan informasi yang relevan	
	Memberikan informasi yang mudah dipahami	
	Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	
	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	
Kualitas Interaksi Pelayanan	Memiliki reputasi yang baik	(Barnes & Vidgen, 2002)
	Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi	
	Informasi pribadi saya terasa aman	
	Menciptakan rasa personalisasi	
	Menyampaikan rasa kebersamaan	
	Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi	
	Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan	
	Pendapat keseluruhan terhadap kualitas <i>website</i>	

Variabel	Indikator	Referensi
Kepuasan Pengguna	Saya merasa situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan	(Barnes & Vidgen, 2002)

2.2.3 Net Benefit

Net benefit merupakan indikator dari Model Keberhasilan Sistem Informasi (IS) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 yang digunakan untuk menilai dampak positif yang diperoleh pengguna setelah berinteraksi dengan sebuah sistem informasi. Dampak ini mencakup berbagai aspek seperti peningkatan efisiensi kerja, kemudahan dalam menyelesaikan tugas, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat (Talukder, 2014). Selain itu, *net benefit* juga dapat meningkatkan alur komunikasi, transparansi informasi, serta memperbaiki koordinasi di lingkungan kerja (Ariyanto, 2022).

Dalam konteks implementasi e-government, *net benefit* menjadi tolok ukur utama untuk menilai sejauh mana sistem tersebut memberikan manfaat langsung kepada masyarakat maupun instansi pemerintahan. Peningkatan efisiensi pelayanan publik, transparansi pemerintahan, dan aksesibilitas informasi yang lebih mudah adalah beberapa contoh dampak positif dari penerapan e-government (Rahayu et al., 2023). *Net benefit* juga mencerminkan seberapa efektif sistem tersebut dalam memecahkan masalah, memenuhi kebutuhan pengguna, dan memberikan kenyamanan dalam menjalankan tugas-tugas harian mereka. Berikut ini merupakan indikator *net benefit*.

Tabel 2.5. Variabel dan Indikator WebQual 4.0

Kategori	Indikator	Referensi
<i>Net Benefit</i>	Mempermudah pekerjaan	((Mahmud, 2023))
	Nyaman dalam bekerja	
	Efektif untuk bekerja	
	Kecepatan menyelesaikan tugas	
	Melakukan pekerjaan sebaik mungkin	

2.2.4 Metode Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka, dengan tujuan untuk membuat kesimpulan yang dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas. Menurut Creswell (2009), pendekatan ini melibatkan pengujian hipotesis secara objektif dengan mengukur hubungan antar variabel yang ditentukan sebelumnya. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian yang terstandar, kemudian dianalisis menggunakan statistik untuk melihat apakah hasilnya mendukung hipotesis awal (Sugiyono, 2021). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengontrol faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hasil sehingga dapat mencapai kesimpulan yang konsisten dan dapat digeneralisasikan. Dalam bukunya yang berjudul *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”* (Sugiyono, 2021) menyatakan metode kuantitatif dapat diterapkan apabila :

1. Setelah masalah yang menjadi fokus penelitian ditentukan dengan jelas sehingga dapat diidentifikasi adanya perbedaan. Perbedaan ini dapat terjadi antara apa yang seharusnya dan apa yang sebenarnya terjadi, antara aturan dan pelaksanaannya, antara teori dan praktik, serta antara rencana dan tindakan. Dalam menyusun proposal penelitian, penting untuk menunjukkan masalah ini dengan data yang mendukung, baik dari hasil penelitian yang dilakukan sendiri maupun dari dokumen yang relevan.
2. Apabila peneliti bermaksud untuk memperoleh informasi yang komprehensif dari suatu populasi, metode penelitian kuantitatif dapat dipilih sebagai pendekatan yang tepat. Metode ini mampu memberikan data yang luas, meskipun tidak mendalam. Jika populasi yang diteliti terlalu besar, maka dapat dilakukan pengambilan sampel dari populasi tersebut.
3. Apabila tujuan penelitian adalah untuk memahami pengaruh suatu perlakuan terhadap variabel lainnya, maka pendekatan yang paling sesuai adalah metode eksperimen. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengontrol kondisi dan variabel yang terlibat, sehingga dapat diobservasi secara jelas bagaimana perlakuan tersebut mempengaruhi hasil yang diinginkan.

4. Jika peneliti bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian, maka perlu diterapkan metode yang sesuai untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil yang diperoleh.
5. Jika peneliti ingin memperoleh data yang akurat, yang didasarkan pada fenomena empiris yang dapat diukur, maka pendekatan yang tepat adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2.2.5 Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antar berbagai variabel secara simultan. SEM memfasilitasi visualisasi model yang kompleks, sehingga lebih mudah dipahami dan memungkinkan verifikasi kesesuaian model dengan data yang ada (Dash & Paul, 2021). Metode ini merupakan alat yang kuat dalam menguji model teoritis yang rumit serta mengukur variabel laten (Joseph F. Hair, Jr. dkk., 2016). Dalam proses ini, dilakukan pengujian terhadap model konseptual yang telah dirumuskan, mengidentifikasi hubungan kausalitas, dan menyelidiki efek langsung serta tidak langsung dari variabel-variabel yang diteliti. Definisi SEM mencakup perhitungan terhadap model atau statistik yang dapat diterapkan pada berbagai jenis data (Lukman dkk., 2020).

Penggunaan teknik SEM bertujuan untuk memperkuat kerangka konseptual yang bermanfaat dalam mengembangkan model atau menguji teori (Mia dkk., 2022). Pada tahun 1960-an, Herman O. A. Wold pertama kali menemukan metode kuadrat terkecil parsial. Dalam analisis kovarians, partial least squares (PLS) merupakan jenis analisis statistik multivariat yang memiliki fungsi yang sama dengan SEM (Tiolina Evi & Widarto Rachbini, 2022). Metode ini sangat efektif karena tidak bergantung pada banyak asumsi. Ukuran sampel minimal antara 30 hingga 50 dianggap cukup praktis untuk penelitian. Dalam model yang sama, indikator dengan skala dari kategorikal hingga rasio dapat digunakan tanpa perlu mendistribusikan data secara normal dalam multivariat. Selain itu, tidak diperlukan ukuran sampel yang signifikan (Imam Ghazali, 2006).

Partial least squares, atau PLS, berfokus pada memastikan adanya hubungan antara dua variabel serta sejauh mana faktor-faktor independen mempengaruhi variabel dependen. Untuk menghitung pemodelan persamaan struktural dengan kuadrat terkecil

parsial (PLS-SEM), langkah-langkah berikut perlu dilakukan (Joseph F. Hair, Jr. dkk., 2016):

1. Membangun Inner Model

Inner model menggunakan teori substantif untuk menjelaskan hubungan antara variabel laten. Di sini, hubungan antara variabel independen dan dependen dijelaskan, dan analisis jalur kemudian digunakan untuk menguji hubungan tersebut (Rahadi, 2023). Beberapa evaluasi pada inner model meliputi:

- a. Uji kecocokan model
- b. Koefisien determinasi
- c. Uji Hipotesis

2. Merancang Outer Model

Outer model menunjukkan korelasi langsung antara variabel laten dan variabel indikatornya. Jenis indikator yang mencerminkan atau bersifat formatif dari variabel laten tergantung pada bagaimana model luar dibangun. Menurut Rahadi, (2023) Beberapa uji yang perlu dilakukan pada *outer model* meliputi :

- a. *Loading faktor*
- b. *Cross loading*
- c. *Composite reliability*
- d. *Discriminant validity*

2.2.6 Electronic- government (E-government)

E-government adalah penerapan teknologi digital dan sistem berbasis internet untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. E-Government memungkinkan pemerintah untuk menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan publik, serta memperbaiki komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi ini membantu dalam penyediaan layanan yang lebih cepat dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintahan (Darmawan, 2023). Di sisi lain Menurut Cholil et al (2022) E-government menjadi elemen kunci dalam strategi pemerintah, di mana transformasi penyediaan informasi, pemberian layanan, serta partisipasi warga negara dan bisnis terjadi secara signifikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mellouli et al., (2020) terdapat beberapa indikator kesuksesan penerapan *E-Government*, yaitu :

1. Kemampuan layanan e-government dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara efektif.
2. Kualitas informasi yang baik membantu meningkatkan kepercayaan dan pemanfaatan layanan oleh pengguna.
3. Sistem yang memiliki kualitas tinggi memastikan proses penggunaan yang lebih efisien dan minim gangguan.
4. Kepuasan yang tercipta setelah menggunakan sistem e-government.
5. Peningkatan efisiensi dan efektivitas organisasi pemerintah yang dicapai setelah penerapan e-government.

2.2.7 Website

Website merupakan sekumpulan halaman web yang terintegrasi dan dapat diakses melalui internet (Berners-Lee et al., 1994). Sementara itu, penelitian terbaru oleh Smith et al. (2023) memperluas pemahaman ini dengan menekankan evolusi *website* yang awalnya berfungsi sebagai media statis untuk menampilkan informasi, kini *website* telah berkembang menjadi platform yang interaktif, di mana pengguna tidak hanya menerima informasi tetapi juga dapat berinteraksi secara dinamis dengan konten yang disajikan. Dengan kemajuan ini, *website* tidak hanya menjadi sarana untuk mendapatkan informasi tetapi juga sebagai alat komunikasi, perdagangan, dan hiburan yang mendukung berbagai aktivitas sehari-hari. Menurut Zain (2024) Berdasarkan fungsinya website dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, antara lain:

1. Blog Pribadi

Website ini berfokus pada penyediaan artikel, opini, atau informasi yang diperbarui secara berkala. Biasanya digunakan oleh individu atau perusahaan untuk berbagi wawasan, panduan, atau cerita pengalaman dengan audiens mereka.

2. Toko Daring

Berfungsi sebagai platform jual beli online, website ini memungkinkan pelanggan melihat produk, menambahkan ke keranjang, dan menyelesaikan pembelian dengan mudah.

3. Website Bisnis

Digunakan oleh perusahaan untuk menampilkan profil mereka, layanan yang ditawarkan, informasi kontak, dan pencapaian. Tujuan utamanya adalah memperkenalkan bisnis dan meningkatkan kredibilitasnya.

4. Website Pemerintah

Situs ini menyediakan informasi resmi mengenai kebijakan, program, atau layanan publik dari lembaga pemerintah untuk mempermudah akses informasi bagi masyarakat.

5. Portal Berita

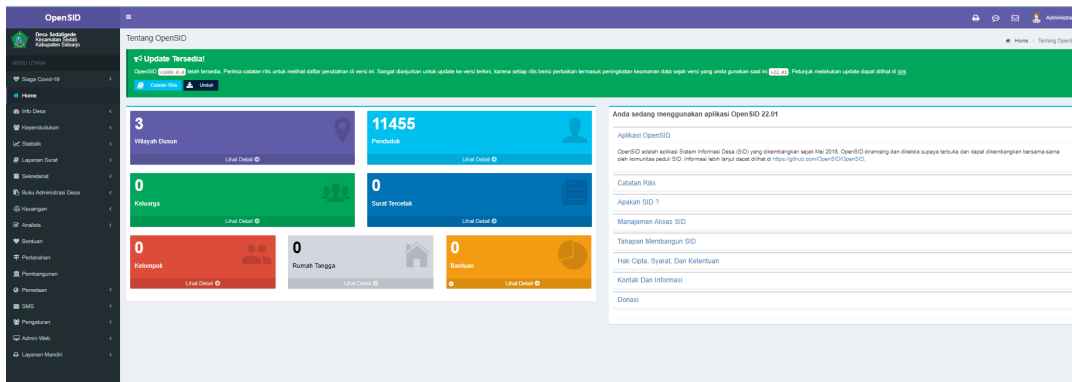
Fokusnya adalah mengabarkan berita terbaru dari berbagai topik, mulai dari politik, olahraga, hingga hiburan, dengan tujuan menginformasikan publik secara real-time.

6. Website Pendidikan

Berfungsi sebagai sumber belajar bagi siswa atau pengajar, biasanya menyediakan modul, kursus, atau materi pembelajaran.

2.2.8 Website Desa ID

Website Desa ID merupakan platform digital resmi yang digunakan oleh pemerintah desa untuk menyediakan layanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat. *Website* Desa ID memiliki fungsi sebagai media penyebaran informasi publik, promosi potensi produk desa, sarana pelayanan publik, dan pengumuman resmi desa, yang mendukung transparansi, pelayanan publik, serta pemberdayaan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi (Oktiani et al., 2022). Munandar (2022) menambahkan *website* Desa ID membantu Administrator atau pegawai desa dalam mempercepat proses administrasi dan pelayanan masyarakat, dengan fitur interaktif seperti layanan surat *online* dan pengaduan masyarakat yang memungkinkan respons lebih efisien terhadap kebutuhan warga. Dengan demikian, pengelolaan *website* desa.id oleh administrator desa tidak hanya meningkatkan efisiensi internal desa, tetapi juga memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat secara lebih transparan dan akuntabel.



Gambar 2.2 Tampilan Halaman Utama Website Desa ID dari sisi Administrator

Sumber : <http://sedatigede.desa.id>

Berikut ini fitur *website* Desa ID di Kabupaten Sidoarjo. Fitur ini diambil dari mengakses *website* secara langsung oleh peneliti, fitur - fitur tersebut yaitu :

1. Info Desa

Fitur ini digunakan untuk mengelola identitas lengkap desa, seperti nama desa, wilayah administratif, serta informasi terkait struktur pemerintahan desa. Dengan adanya fitur ini, desa dapat memperbarui status desa (IDM) dan memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi dasar tentang desa mereka secara lebih akurat dan up-to-date.

2. Kependudukan

Fitur ini merupakan elemen penting dalam pengelolaan data kependudukan. Dengan memasukkan data penduduk, desa dapat dengan mudah memantau perkembangan jumlah penduduk, memfasilitasi administrasi surat-menyurat, dan menyederhanakan proses pengarsipan. Selain itu, fitur ini membantu desa dalam menyusun statistik penduduk yang meliputi data seperti usia, pendidikan, pekerjaan, dan agama.

3. Statistik

Fitur statistik pada Desa ID memungkinkan pemerintah desa untuk menghasilkan laporan statistik kependudukan dalam format yang mudah dipahami, seperti tabel, grafik, dan diagram. Informasi ini mencakup berbagai aspek penduduk, seperti kelompok umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan agama. Data laporan tersebut sangat berguna dalam perencanaan pembangunan desa.

4. Layanan Surat

Fitur ini sangat penting dalam mempermudah dan mempercepat proses pengajuan dan penerbitan surat untuk keperluan warga. Dengan layanan surat, desa dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu warga dalam memperoleh dokumen resmi.

5. Sekretariat

Fitur ini mendukung pengelolaan dokumen kesekretariatan desa, termasuk produk hukum seperti peraturan desa dan informasi publik lainnya. Dengan fitur ini, dokumen penting dapat diatur dengan baik dan tersedia untuk masyarakat sesuai kebutuhan.

6. Keuangan

Modul ini memungkinkan desa untuk mengelola data keuangan mereka secara transparan. Informasi terkait Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) dapat dilihat dalam bentuk grafik dan tabel, sehingga memudahkan pemerintah desa dan masyarakat untuk memantau alokasi dan realisasi anggaran desa secara jelas.

7. Analisis

Fitur ini mendukung analisis data yang berkaitan dengan survei desa, seperti Analisis Kemiskinan Partisipatif (AKP). Selain itu, fitur ini juga dapat digunakan untuk mengelola data yang perlu dipantau secara berkesinambungan, seperti data dari Prodeskel.

8. Bantuan

Fitur ini mencatat berbagai program bantuan yang dikelola oleh desa. Dengan menggunakan fitur ini, pemerintah desa dapat mendata penerima manfaat dari program bantuan yang diberikan kepada kelompok masyarakat tertentu, sehingga distribusi bantuan dapat dikelola lebih transparan.

9. Pertanahan

Fitur ini berguna untuk mencatat dan mendokumentasikan data persil dan tanah milik warga desa. Baik itu tanah milik pribadi, tanah peruntukan kelompok, hingga tanah yang dimiliki oleh masyarakat atau suku, semuanya dapat didokumentasikan dengan baik melalui fitur ini.

10. Pembangunan

Fitur ini memungkinkan desa untuk memantau perkembangan kegiatan pembangunan infrastruktur. Setiap detail dari proyek pembangunan, mulai dari lokasi, sumber dana, anggaran, pelaksana, hingga tahapan proyek, dapat dipantau secara lebih visual melalui peta digital.

11. Lapak

Fitur ini memfasilitasi promosi dan penjualan produk unggulan desa. Dengan fitur ini, desa dapat mempromosikan potensi ekonomi lokal mereka kepada masyarakat luas, baik di tingkat lokal maupun nasional.

12. Pemetaan

Fitur pemetaan digunakan untuk mengelola elemen geospasial yang mencakup lokasi tempat tinggal penduduk, wilayah administrasi, lokasi proyek pembangunan, serta infrastruktur desa lainnya. Pemetaan ini sangat berguna dalam memberikan gambaran visual terkait tata letak dan perencanaan pembangunan desa.

13. Admin Web

Fitur ini memungkinkan pemerintah desa untuk mengelola tampilan *website* desa. Desa dapat memperbarui berita, mengatur *widget*, dan menyesuaikan menu sesuai kebutuhan, sehingga *website* desa dapat selalu *up-to-date* dengan informasi terkini.

14. Layanan Mandiri

Fitur ini memungkinkan warga untuk mengakses layanan digital desa secara mandiri. Warga dapat mengajukan permohonan surat secara *online*, melakukan pelaporan, serta mengajukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor desa, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan.

2.3 Integrasi Keilmuan

Peneliti juga mengkaji nilai-nilai agama yang relevan dengan prinsip transparansi dan tanggung jawab dalam pengelolaan informasi publik yang bertujuan memperkuat landasan teoritis penelitian ini. Untuk memperdalam pemahaman dalam menafsirkan ayat ini, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Suwita, S.Pd., , yang merupakan Ketua Madrasah Aliyah (MA) Syarifatul Ulum. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan pandangan bahwa transparansi informasi dan

akuntabilitas publik harus diwujudkan dalam pengelolaan *website* pemerintahan, seperti *website* Desa ID, sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat"* (QS. An-Nisa' [4]: 58).

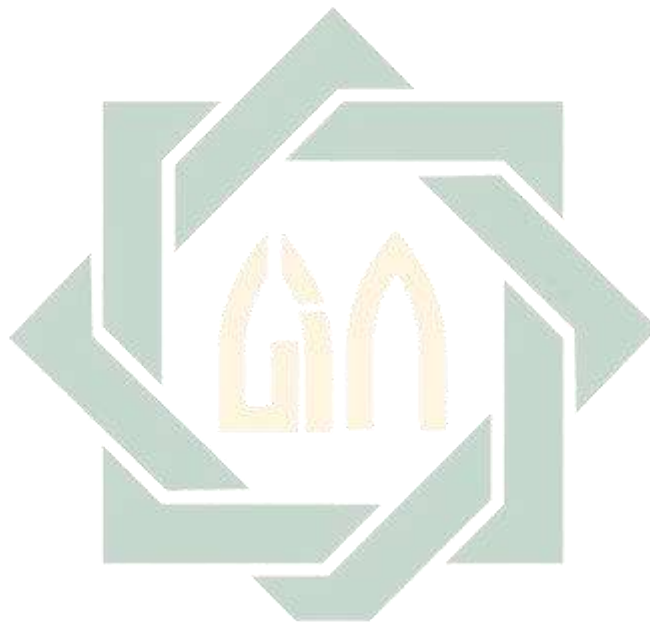
Dalam konteks penelitian ini, ayat tersebut dipahami sebagai perintah untuk menjaga transparansi dan keadilan dalam pengelolaan informasi publik. Sebagaimana *website* Desa ID diharapkan menjadi media yang menyampaikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada masyarakat, maka setiap administrator *website* bertanggung jawab untuk mengelola dan memperbarui informasi secara adil dan amanah. Hal ini sejalan dengan prinsip e-government yang menekankan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan mereka.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنْ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُفْقَنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional". (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

Hadits ini menunjukkan bahwa dalam Islam, untuk konteks pengelolaan *website* Desa ID prinsip profesionalitas dapat diterapkan melalui upaya maksimal dalam memastikan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Administrator *website* diharapkan dapat mengelola dan memperbarui informasi secara efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang responsif, sehingga menciptakan kepuasan pengguna yang optimal. Dengan bekerja

secara profesional, para administrator tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga melaksanakan tugas mereka sesuai dengan tuntunan nilai-nilai agama.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

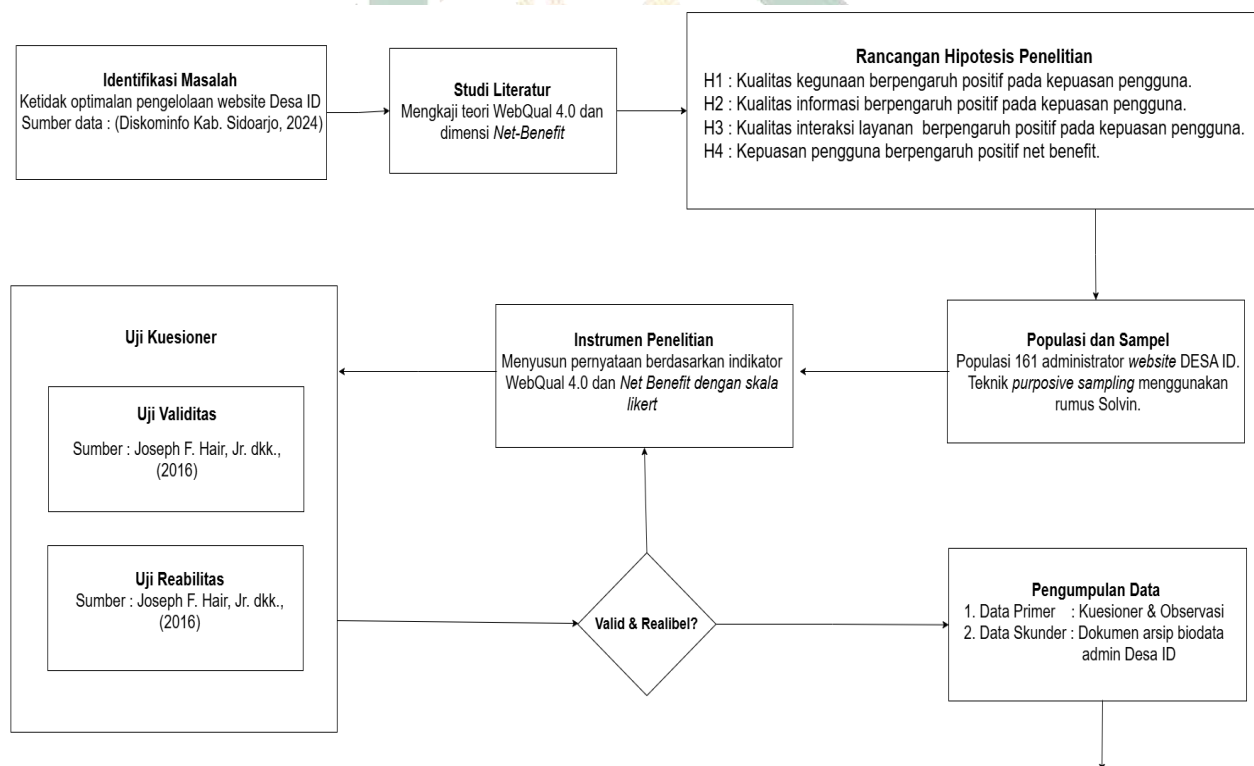
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

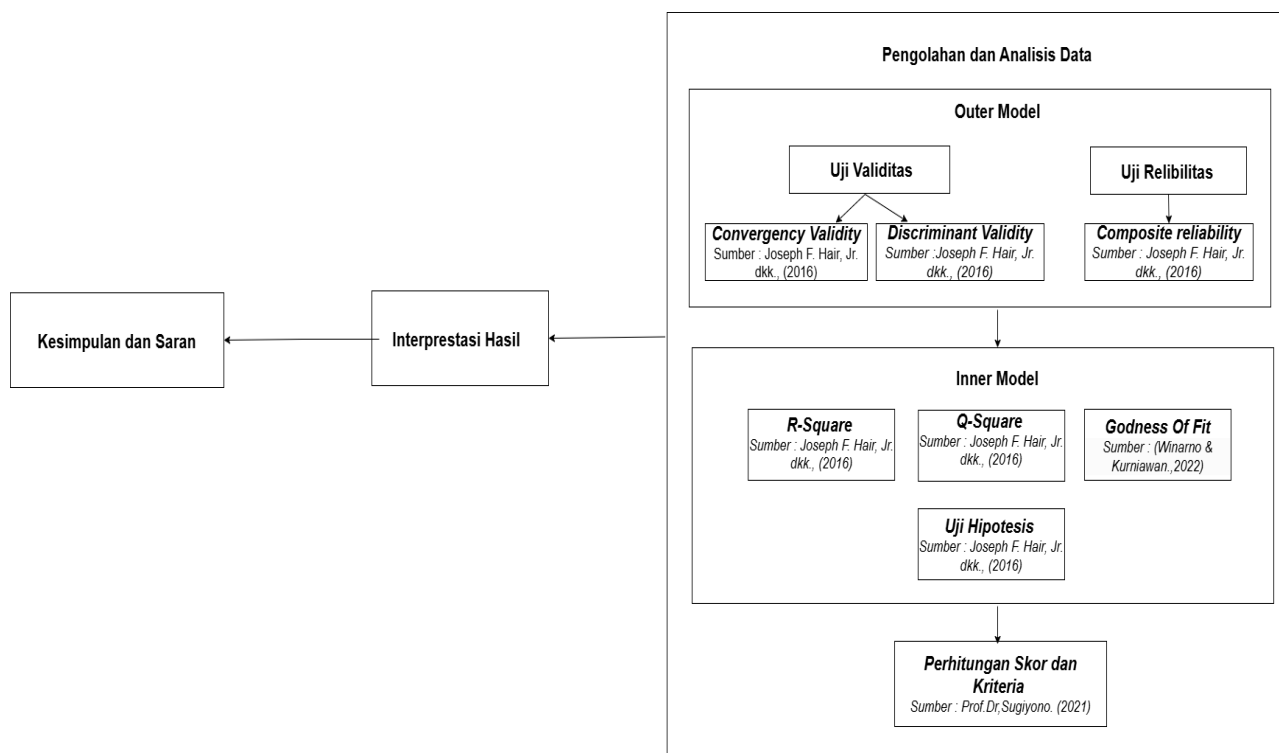
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memanfaatkan data numerik yang dapat diukur secara sistematis. Pendekatan ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi dan menguji hubungan sebab-akibat antara variabel menggunakan alat ukur yang telah ditentukan sehingga data yang dihasilkan berupa angka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

3.2 Alur Penelitian

Berikut merupakan alur penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2021) yang dimodifikasi sesuai dengan alur penelitian ini.



Gambar 3.1 Alur Penelitian



Gambar 3.2 Alur Penelitian (Lanjutan)

3.2.1 Identifikasi Masalah

Langkah awal dalam penelitian ini adalah proses identifikasi masalah. Menurut Sugiyono (2021) Identifikasi masalah adalah langkah awal dalam penelitian yang memiliki tujuan untuk mengungkap, mengenali, dan merumuskan masalah yang hendak diteliti. 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.

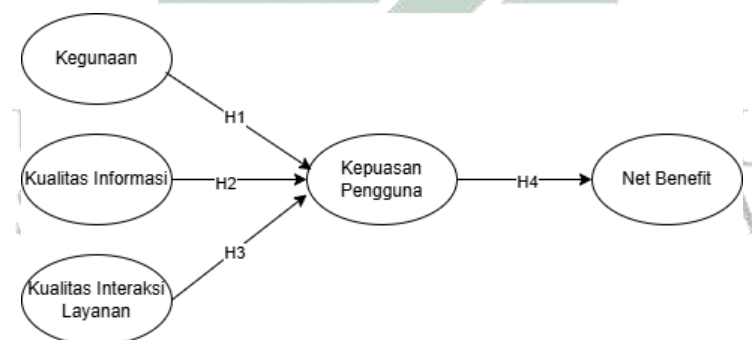
3.2.2 Studi Literatur

Tahap berikutnya adalah studi literatur. Menurut Sugiyono (2021) studi literatur adalah menelaah dan mengkaji berbagai referensi teoritis dan hasil penelitian

sebelumnya yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. 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.

3.2.3 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. Hal ini sejalan dengan pendapat (Creswell, 2009) yang menyatakan bahwa hipotesis dapat dipahami sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah sebelum terdapat bukti empiris. 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 3.3. Rancangan Hipotesis Penelitian

- a. H1 : Kualitas kegunaan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Kualitas kegunaan *website* Desa ID berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, di mana semakin mudah *website* digunakan semakin tinggi tingkat

kepuasan administrator desa dalam menjalankan tugas mereka. Asumsi ini didukung oleh Saifulloh & Zulfa (2023) pada penelitiannya mengungkapkan terdapat hubungan yang substansial antara variabel kualitas kegunaan dan Kepuasan pengguna jika kegunaannya sangat kuat.

b. H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Kualitas informasi berfokus pada seberapa baik *website* Desa ID mempermudah administrator desa dalam mengelola dan menyajikan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Ketika administrator desa dapat dengan mudah mengelola informasi yang berkualitas melalui *website*, hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka karena tugas penyebaran informasi dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Ini berarti semakin baik kualitas informasi yang disajikan oleh *website*, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam pengelolaan informasi yang berkualitas. Asumsi ini didukung oleh Faqih et al., (2020) pada penelitiannya mengungkapkan hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna.

c. H3 : Kualitas interaksi layanan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Kualitas interaksi layanan menekankan pada kemudahan *website* Desa ID dalam memfasilitasi administrator desa dalam mengelola interaksi layanan, seperti keamanan data, komunikasi antar pengguna, dan fitur personalisasi. Dengan demikian, semakin baik kualitas interaksi layanan yang disediakan oleh *website*, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam mengelola interaksi layanan yang berkualitas. Asumsi ini didukung oleh Saifulloh & Zulfa (2023) pada penelitiannya mengungkapkan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas interaksi layanan terhadap Kepuasan Pengguna.

d. H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif *net benefit*.

Sebagai variabel perantara yang mempengaruhi *net benefit* yang dirasakan dari penggunaan *website*. Jika pengguna merasa puas dalam menggunakan *website* karena kegunaan, informasi, dan interaksi yang berkualitas, maka manfaat seperti peningkatan efisiensi kerja, penghematan waktu, dan pelayanan publik yang lebih baik akan dirasakan. Hubungannya adalah semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar *net benefit* yang diperoleh dari penggunaan *website*. Asumsi ini didukung oleh Mahmud (2023) pada penelitiannya mengungkapkan Kepuasan pengguna memiliki

dampak signifikan positif terhadap manfaat bersih, yang berarti semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin besar manfaat yang dirasakan.

3.2.4 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, identifikasi populasi dan sampel menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan representatif dan relevan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono, (2021) populasi merujuk pada generalisasi yang mencakup subjek dan objek dengan jumlah serta karakteristik spesifik yang ditentukan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini diambil dari arsip biodata administrator pengelola *website* Desa ID yang disediakan oleh Diskominfo Kabupaten Sidoarjo pada bulan Mei hingga Agustus 2024. Dari 346 desa, terdapat 161 desa yang telah mengimplementasikan *website* tersebut. Dengan demikian, populasi penelitian ini terdiri dari 161 administrator desa yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *website* Desa ID.

Untuk mengetahui jumlah sampel, Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel karena rumus ini efektif dalam menghitung sampel yang representatif dari populasi, terutama ketika ukuran populasi sudah diketahui (Sugiyono, 2021). Dengan mempertimbangkan kompleksitas penelitian dan waktu yang tersedia, Penelitian ini menerapkan margin of error sebesar 5% dan diperoleh total sampel 115 administrator desa.

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

$$n = \frac{161}{1 + 161 \times 0,05^2} = 114,7 = 115$$

3.2.5 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 3.1. Instrumen penelitian

Dimensi	Indikator	Kode	Pernyataan
Kegunaan (Barnes, 2003)	Saya merasa situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan	K01	Saya bisa langsung mengerti struktur menu pada website DESA ID dalam waktu kurang dari 5 menit pertama saya mengaksesnya.
	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan mudah dimengerti	K02	Setiap navigasi di seluruh menu website Desa ID memiliki label yang jelas sehingga memudahkan saya dalam pengelolaan informasi dan tugas administrasi desa.
	Saya merasa situs ini mudah dinavigasi	K03	Saya dapat dengan mudah menemukan fitur yang diperlukan untuk pengelolaan informasi dan tugas administrasi desa.
	Saya merasa situs ini mudah digunakan	K04	Saya bisa mengunggah pengumuman desa, memperbarui data penduduk, dan mengubah informasi desa tanpa memerlukan pelatihan khusus.
	Situs ini memiliki penampilan yang menarik	K05	Tampilan halaman website DESA ID dirancang dengan baik, sehingga tidak membingungkan saat saya mengelola informasi dan administrasi desa.
	Desainnya sesuai dengan jenis situs	K06	Tampilan website website DESA ID sesuai dengan kebutuhan pemerintah desa untuk penyampaian informasi dan administrasi desa.
	Situs ini menyampaikan rasa kompetensi	K07	Pengelolaan informasi dan administrasi desa pada website DESA ID memberikan kesan profesional dan kompeten

Dimensi	Indikator	Kode	Pernyataan
	Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya	K08	Penggunaan website DESA ID memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam menjalankan tugas pengelolaan informasi dan tugas administrasi desa.
Kualitas Informasi (Barnes, 2003)	Keakuratan informasi yang disediakan	KI01	Setiap informasi dan data yang dimasukkan ke website, seperti jumlah penduduk atau dana desa, selalu sama persis dengan data di buku administrasi desa.
	Memberikan informasi yang dapat dipercaya	KI02	Setiap informasi yang dikelola diverifikasi sebelum dipublikasikan.
	Menyediakan Informasi yang tepat waktu	KI03	Setiap Informasi dipublikasikan segera setelah diperoleh atau disahkan.
	Memberikan informasi yang relevan	KI04	Informasi yang dipublikasikan di <i>website</i> selalu mencerminkan keadaan yang sebenarnya di desa.
	Memberikan informasi yang mudah dipahami	KI05	Bahasa yang digunakan dalam informasi mudah dipahami oleh masyarakat umum.
	Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	KI06	Informasi yang dipublikasikan mencakup semua data penting, seperti tanggal, sumber, dan rincian kejadian, tanpa informasi berlebihan.
	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	KI07	Informasi dipublikasikan dengan format yang konsisten, seperti penggunaan judul, subjudul, dan paragraf yang jelas dan teratur.
Kualitas Interaksi Layanan (Barnes, 2003)	Memiliki reputasi yang baik	KIL01	Website desa memiliki jumlah kunjungan yang konsisten atau meningkat dari waktu ke waktu.
	Rasanya aman untuk	KIL02	Saya menerima konfirmasi atau

Dimensi	Indikator	Kode	Pernyataan
	menyelesaikan transaksi		pemberitahuan yang jelas setiap mengunggah, menghapus, dan mengedit informasi dan data seperti dokumen atau laporan
	Informasi pribadi saya terasa aman	KIL03	Saya merasa yakin bahwa informasi pribadi masyarakat desa yang dikelola melalui <i>website</i> ini aman dan terlindungi dengan baik.
	Menciptakan rasa personalisasi	KIL04	Website ini memungkinkan saya menambahkan logo, nama, atau ciri khas desa sehingga mencerminkan identitas unik desa saya.
	Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi	KIL05	Fitur pengaduan di <i>website</i> desa memberikan kesempatan untuk mendengarkan pendapat warga desa
Kepuasan Pengguna (Barnes, 2003)	Pendapat keseluruhan terhadap kualitas Situs	KP01	Secara keseluruhan, website DESA ID telah melampaui harapan saya dalam mendukung proses mengelola informasi dan tugas administrasi desa.
		KP02	Pengalaman menggunakan website DESA ID membuat saya merasa lebih profesional dan terkoneksi dengan kemajuan teknologi pemerintahan.
		KP03	Website DESA ID bukan sekadar alat kerja, tetapi benar-benar membantu saya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
		KP04	Website DESA ID membangkitkan rasa optimisme saya tentang potensi pengembangan tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik

Dimensi	Indikator	Kode	Pernyataan
<i>Net Benefit</i> (Mahmud, 2023)	Mempermudah pekerjaan	NB01	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.
	Nyaman dalam bekerja	NB02	Sistem ini menurunkan tingkat kejenuhan kerja dengan antarmuka yang intuitif, membuat administrator merasa lebih bersemangat dan tidak terbebani dengan tugas administratif rutin.
	Efektif untuk bekerja	NB03	Melalui website DESA ID, administrator dapat menghasilkan laporan berkualitas tinggi dengan menggunakan sumber daya minimal, mengoptimalkan penggunaan waktu dan tenaga.
	Kecepatan menyelesaikan tugas	NB04	Waktu pemrosesan dokumen dan layanan administrasi secara signifikan dipangkas, memungkinkan administrator menyelesaikan tugas yang biasanya memakan waktu satu hari menjadi hanya beberapa menit.
	Melakukan pekerjaan sebaik mungkin	NB05	Website Desa ID mendukung saya untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih produktif.

Setelah menyusun instrumen penelitian yang mencakup indikator-indikator dari setiap variabel, tahap selanjutnya adalah menentukan skala pengukuran yang digunakan untuk menilai jawaban responden. Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, serta *net benefit* dari penggunaan *website* Desa ID.

Tabel 3.2 Skala likert

No	Uraian	Nilai
----	--------	-------

1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3.2.6 Pengujian Kuesioner

Sebelum kuesioner disebarkan keseluruh sampel responden penelitian ini, 30 responden pertama akan diikutsertakan dalam uji coba untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dilakukan dengan menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dinilai berdasarkan *factor loading* yang harus mencapai minimal 0,7. Selain itu pengukuran juga mempertimbangkan *Average Variance Extracted* (AVE), yang sebaiknya memiliki nilai tidak kurang dari 0,5. Sementara itu, validitas diskriminan dievaluasi menggunakan Kriteria *Fornell-Larcker*, di mana nilai kuadrat AVE suatu konstruk harus lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Selain itu, dilakukan pula *cross loading*, yang mensyaratkan bahwa setiap indikator harus memiliki loading tertinggi pada konstruk yang diukur. Untuk mengukur reliabilitas digunakan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*, di mana keduanya dianggap memenuhi kriteria apabila memiliki nilai lebih dari 0,70. Butir pertanyaan yang tidak memenuhi standar akan dipertimbangkan untuk di eliminasi hingga kuesioner layak digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini.

3.2.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2021) data dapat diperoleh dari dua sumber yaitu primer dan sekunder. Dalam Penelitian ini data primer diperoleh langsung melalui kuesioner dan observasi terhadap administrator desa yang bertanggung jawab atas pengelolaan *website*. Sementara data sekunder didapatkan dari dokumen arsip biodata administrator pengelola *website* Desa ID dari Diskominfo Kabupaten Sidoarjo.

3.2.8 Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang diambil dari kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) yang dipilih karena kemampuannya untuk mengevaluasi model struktural dengan variabel laten yang kompleks tanpa memerlukan asumsi distribusi normal. Untuk keperluan ini, perangkat lunak SmartPLS 3 akan digunakan, yang memungkinkan validasi model pengukuran *outer model* dan *inner model* sehingga hubungan antara variabel laten, seperti kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna dapat diuji dengan tingkat ketepatan yang tinggi.

3.2.8.1 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.

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam model penelitian mampu mengukur variabel laten dengan tepat. Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan dua jenis validitas, yaitu;

a. *Convergency Validity*

Validitas konvergen mengukur tingkat keterkaitan antara indikator-indikator dalam satu variabel laten yang memiliki korelasi positif. Pengukuran validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Hair, (2017) merekomendasikan bahwa suatu konstruk dianggap valid secara konvergen apabila memiliki *factor loading* di atas 0,7 serta nilai AVE lebih dari 0,50.

b. *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan mengukur sejauh mana indikator suatu variabel laten berbeda secara signifikan dari indikator variabel laten lainnya. Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat AVE dari setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk. Apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada

korelasi variabel laten dan cross loading lebih besar dari 0,7. maka validitas diskriminan terpenuhi (Hair, 2017).

2. Uji Reliabilitas

Dalam prosesnya uji reliabilitas akan menunjukkan sejauh mana suatu indikator mampu memberikan hasil yang konsisten meskipun dilakukan pengukuran berulang kali. untuk parameter uji reliabilitas dalam penelitian ini di didasarkan pada hasil *Composite reliability* dimana Hair, (2017) mensyaratkan suatu variabel laten dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* $> 0,70$). Nilai ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam konstruk tersebut memiliki konsistensi yang tinggi dan mampu mengukur variabel laten secara akurat (Qalati et al., 2021).

3.2.8.2 Inner Model

Dalam penelitian ini *inner model* berfungsi untuk menguji keterkaitan antara variabel laten yang terdapat dalam kerangka penelitian. Penggunaan *inner model* membantu dalam menganalisis sejauh mana setiap dimensi dari metode WebQual 4.0 yang telah dimodifikasi berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna dan net benefit.

a. R-Square

Nilai *R-Square* (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna dan net benefit merupakan variabel yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, jika nilai R^2 tinggi, maka kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan benar-benar berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh. Tabel dibawah merupakan penilaian dari Nilai R^2 menurut Hair, (2017).

Tabel 3.4. Penilaian *R Square*

Nilai	Keterangan
0,67 - 1,0	Kuat

Nilai	Keterangan
0,33 - 0,67	Sedang
0,19 - 0,33	Lemah

b. *Q Square*

Setelah memperoleh nilai R^2 , langkah berikutnya adalah melakukan uji *Q-Square* untuk mengevaluasi sejauh mana kemampuan model dalam memprediksi nilai observasi. Apabila nilai *Q-Square* lebih besar dari 0 berarti model memiliki kemampuan prediksi yang baik. Sebaliknya jika *Q-Square* kurang dari 0, model dianggap tidak memiliki kemampuan prediksi (Hair, 2017). Penghitungan Nilai *Q-Square* ini bisa dihitung menggunakan metode *Blindfolding* yang tersedia dalam SmartPLS. Jika hasilnya lebih dari 0, maka model dapat digunakan untuk melanjutkan tahapan analisis berikutnya.

c. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis *path coefficients*, *t-statistik*, dan *p-value* yang diperoleh melalui metode *bootstrapping*. Nilai *path coefficient* digunakan untuk melihat arah dan kekuatan hubungan antar variabel. Jika nilainya mendekati +1 menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bersifat positif, sedangkan nilai yang mendekati -1 menunjukkan hubungan yang negatif. Jika nilai koefisiennya mendekati 0, maka hubungan antar variabel dapat dikatakan lemah. Selain itu uji hipotesis juga mempertimbangkan *t-statistik*, di mana nilai *t-statistik* dibandingkan dengan batas 1,96 pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai *t-statistik* lebih besar dari 1,96, hipotesis diterima karena menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel yang diuji. Sebaliknya, jika nilai *t-statistik* lebih kecil dari 1,96, hipotesis ditolak, yang berarti tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara variabel dalam penelitian ini (Hair, 2017).

3.2.8.3 Perhitungan Skor Kriteria

Perhitungan skor kriteria digunakan untuk menganalisis data dari kuesioner yang telah menggunakan Skala Likert dan Rating Scale (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, perhitungan skor kriteria berfungsi untuk menentukan tingkat manfaat yang

diperoleh oleh administrator situs web desa, yang dapat didefinisikan melalui penghitungan skor indikator dari variabel *Net Benefit*. Proses perhitungan dimulai dengan mencari rata-rata skor dari hasil penelitian, kemudian membandingkannya dengan interval skor yang mencakup nilai terendah hingga tertinggi. Untuk menentukan nilai skors kriteria dilakukan dengan cara mengalikan nilai interval dengan jumlah seluruh butir pernyataan dan dikalikan dengan jumlah responden (Sugiyono, 2021).

Tabel 3.5. Indikator Skor Kriteria

Uraian	Nilai	Skors
Sangat Setuju	5	575
Setuju	4	460
Kurang Setuju	3	345
Tidak Setuju	2	230
Sangat Tidak Setuju	1	115

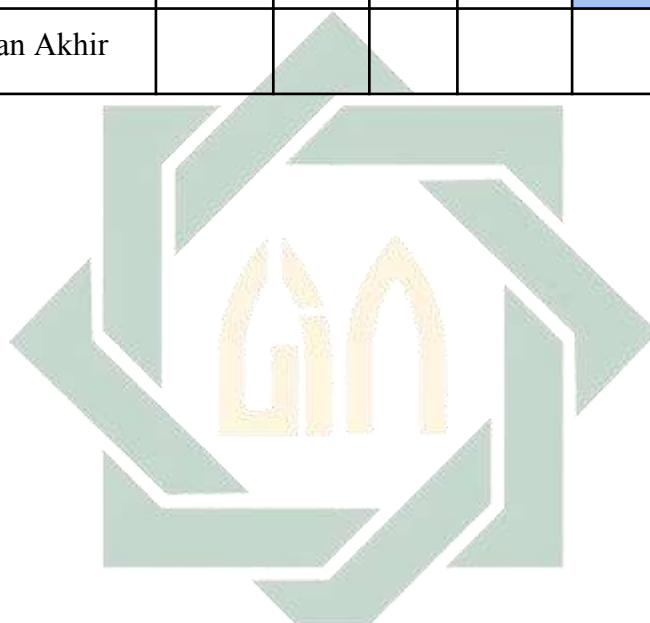
3.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk dilaksanakan secara bertahap dengan struktur yang jelas dan sistematis, sehingga setiap langkah penelitian dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian tahapan ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi hasil penelitian untuk memastikan kualitas dan keakuratan data yang diperoleh. Rincian waktu pelaksanaan dari setiap tahapan penelitian disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.6. Waktu Penelitian

Proses	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN
Identifikasi Masalah							
Mengumpulkan literatur							

Proses	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN
dan studi pustaka							
Menentukan topik dan judul							
Membuat Proposal							
Mengumpulkan Data							
Analisis Data							
Menyusun Laporan Akhir							



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

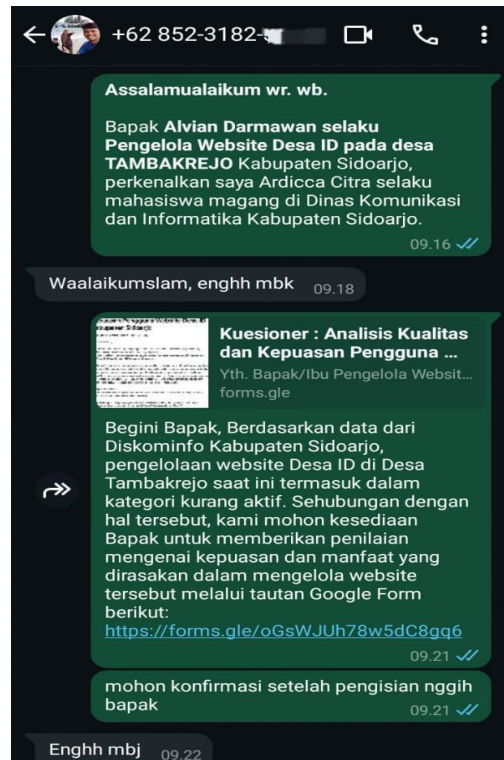
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Website Desa ID yang saat ini telah diimplementasikan di 160 desa di Kabupaten Sidoarjo menjadi fokus utama penelitian ini. *Website* - *website* ini dibangun menggunakan template yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo dengan tujuan utama sebagai media informasi desa dan layanan masyarakat. Fitur-fitur utama yang ditemukan di *website* Desa ID meliputi informasi desa, Kependudukan, layanan surat - menyurat, lapak, hingga forum diskusi. Namun dari pantauan diskominfo Sidoarjo per Oktober 2024 menunjukkan bahwa 135 dari 160 website desa belum dikelola secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan temuan website desa yang belum pernah mengunggah informasi atau lamanya informasi terakhir diperbarui. Kondisi ini mendorong peneliti untuk mengkaji kendala dalam pengelolaan website Desa ID di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan perspektif para pengelola website yaitu administrator website Desa ID.

4.2 Deskripsi Sebaran Data Responden

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada administrator website Desa ID melalui *Google Form* yang dapat diakses melalui link <https://forms.gle/RA4sjRGcse9aqR1V7> pada bulan Desember hingga Januari. Untuk mendapatkan jawaban dari responden peneliti menghubungi administrator melalui *WhatsApp* berdasarkan data kontak administrator Desa ID yang diperoleh dari Diskominfo Kabupaten Sidoarjo. Peneliti juga dibantu Bapak Royan Wafada selaku pegawai Diskominfo Kabupaten Sidoarjo dalam penyebaran kuesioner melalui grup komunitas website Desa ID. Selain itu untuk mendapatkan jawaban responden peneliti juga mendatangi kantor desa secara langsung untuk menemui administrator desa baik mereka yang telah memberi arahan untuk ditemui maupun yang tidak merespons saat dihubungi. Berikut merupakan dokumentasi proses pengumpulan data dalam penelitian ini.



Gambar 4.1 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Online



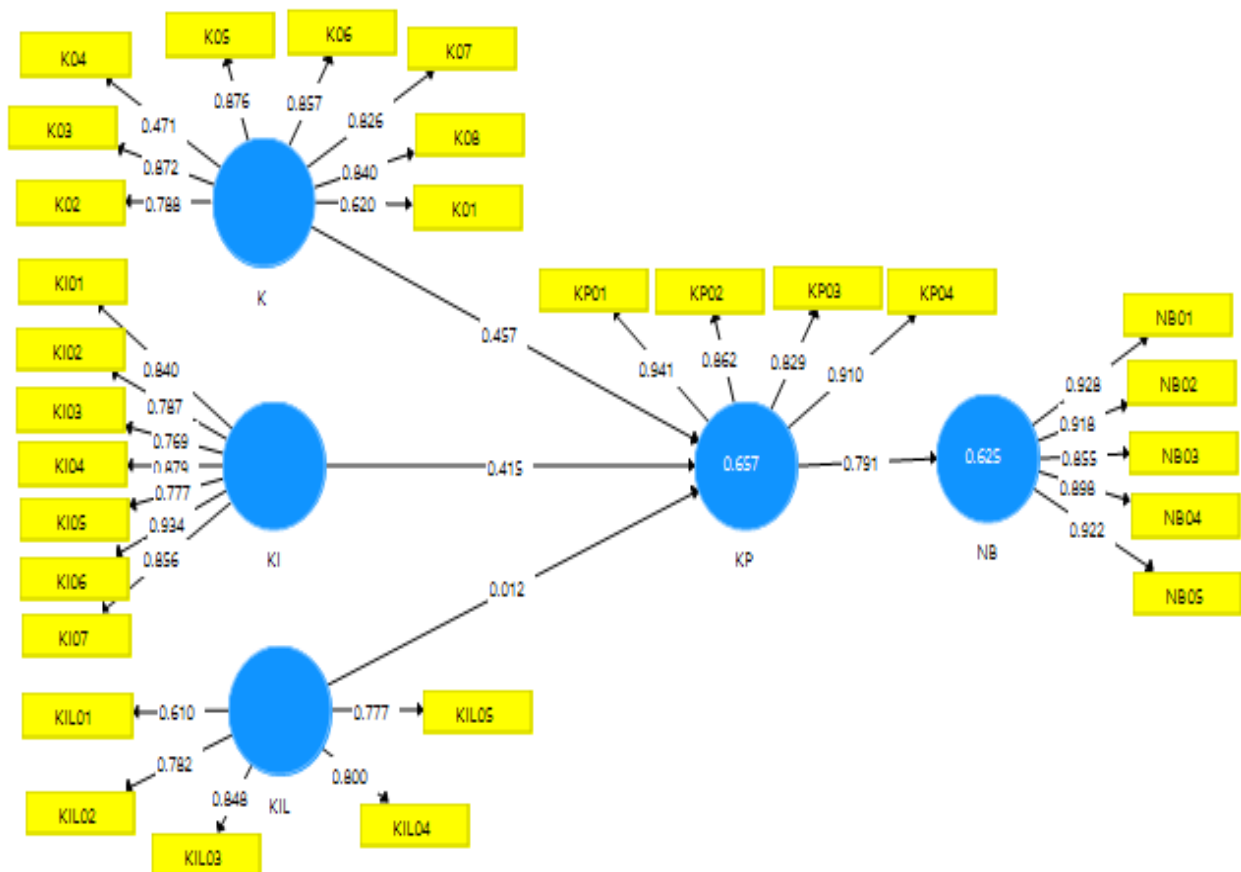
Gambar 4.2 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Offline

4.3 Pengujian Pre Kuesioner

Dalam penelitian ini pengujian pre kuesioner dilakukan sebagai langkah awal untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan dapat mengukur variabel penelitian secara akurat dan konsisten sebelum disebarkan kepada seluruh responden. Sebanyak 30 administrator website desa yang dilibatkan untuk mengevaluasi kesesuaian kuesioner dalam menilai variabel tersebut dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3 yang fokus pada validitas dan reliabilitas kuesioner.

4.3.1 Uji Validitas Pre Kuesioner

Uji validitas pre kuesioner dilaksanakan dengan merujuk pada dua kriteria, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berikut gambar 4.3 model desain penelitian ini yang divisualisasikan melalui perangkat lunak SmartPLS 3.



Gambar 4.3 Uji Validitas Pre Kuesioner
Sumber : SmartPLS 3

4.3.1.1 Validitas Konvergen

Validitas konvergen dinilai menggunakan dua indikator utama, yaitu *factor loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indikator dianggap memenuhi validitas konvergen jika memiliki *loading factor* $\geq 0,7$, sementara nilai AVE harus mencapai minimal 0,5. Tabel berikut menyajikan hasil uji pre kuesioner yang menunjukkan tingkat validitas konvergen dalam penelitian ini.

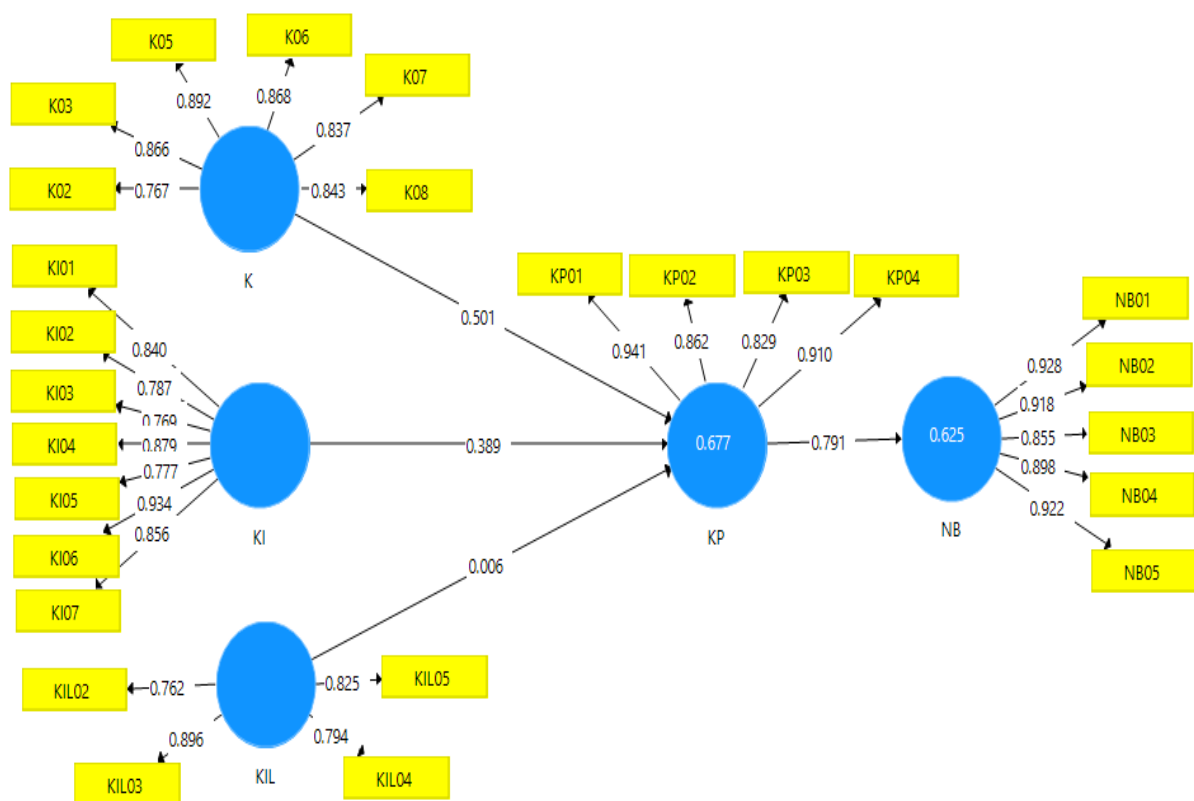
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Konvergen Pre Kuesioner

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 2)

Variabel	Kode	Outer loading	AVE	Keterangan
Kegunaan	K01	0.620	0.609	Tidak Valid
	K02	0.788		Valid
	K03	0.872		Valid
	K04	0.471		Tidak Valid
	K05	0.876		Valid
	K06	0.857		Valid
	K07	0.826		Valid
	K08	0.840		Valid
Kualitas Informasi	KI01	0.840	0.700	Valid
	KI02	0.787		Valid
	KI03	0.769		Valid
	KI04	0.879		Valid
	KI05	0.777		Valid
	KI06	0.934		Valid
	KI07	0.856		Valid
Kualitas Interaksi Layanan	KIL01	0.610	0.589	Tidak Valid
	KIL02	0.782		Valid
	KIL03	0.848		Valid

Variabel	Kode	Outer loading	AVE	Keterangan
	KIL04	0.800		Valid
	KIL05	0.777		Valid
Kepuasan Pengguna	KP01	0.941	0.786	Valid
	KP02	0.862		Valid
	KP03	0.829		Valid
	KP04	0.910		Valid
Net - Benefit	NB01	0.928	0.818	Valid
	NB02	0.918		Valid
	NB03	0.855		Valid
	NB04	0.898		Valid
	NB05	0.922		Valid

Dalam Tabel 4.1, terdapat sebanyak dua puluh sembilan pernyataan yang diuji validitasnya. Namun tiga pernyataan di antaranya yaitu indikator K01, K04, dan KIL1 memiliki nilai *outer loading* yang lebih rendah dari batas minimum yang disyaratkan, yaitu sebesar 0,7. Mengacu pada pedoman yang dikemukakan oleh Hair (2017) indikator dengan nilai *outer loading* dibawah 0,7 sebaiknya dihapus. Oleh karena itu indikator-indikator yang tidak memenuhi kriteria validitas tersebut telah dieliminasi. Berikut ini gambar 4.4 merupakan visualisasi model penelitian ini menggunakan SmartPLS setelah dilakukan eliminasi terhadap indikator K01, K04 dan KIL01.



Gambar 4.4 Uji Validitas Pre Kuesioner Tahap Dua

Selanjutnya hasil pengujian validitas konvergen setelah proses eliminasi akan ditampilkan dalam tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Konvergen Pre Kuesioner Kedua

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 3)

Variabel	Kode	Outer loading	AVE	Keterangan
Kegunaan	K02	0.767	0.717	Valid
	K03	0.866		Valid
	K05	0.892		Valid
	K06	0.868		Valid
	K07	0.837		Valid
	K08	0.843		Valid
Kualitas Informasi	KI01	0.840	0.700	Valid

Variabel	Kode	Outer loading	AVE	Keterangan
	KI02	0.787		Valid
	KI03	0.769		Valid
	KI04	0.879		Valid
	KI05	0.777		Valid
	KI06	0.934		Valid
	KI07	0.856		Valid
Kualitas Interaksi Layanan	KIL02	0.762	0.674	Valid
	KIL03	0.896		Valid
	KIL04	0.794		Valid
	KIL05	0.825		Valid
Kepuasan Pengguna	KP01	0.941	0.786	Valid
	KP02	0.862		Valid
	KP03	0.829		Valid
	KP04	0.910		Valid
Net - Benefit	NB01	0.928	0.818	Valid
	NB02	0.918		Valid
	NB03	0.855		Valid
	NB04	0.898		Valid
	NB05	0.922		Valid

Berdasarkan Tabel 4.2 setelah dilakukan pengujian ulang, nilai *outer loading* seluruh indikator telah mencapai diatas 0.7, dan nilai AVE melebihi 0.5. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria *convergent validity*.

4.3.1.2 Validitas Diskriminan

Langkah selanjutnya Validitas Diskriminan diuji dengan dua metode *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading* yang berfungsi untuk memastikan bahwa setiap variabel laten memiliki perbedaan yang jelas dengan variabel lainnya. Tabel 4.3 menyajikan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan pendekatan *Fornell-Larcker Criterion* pada data pre-kuesioner. Validitas diskriminan dievaluasi dengan membandingkan akar kuadrat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Secara teoritis, validitas diskriminan dianggap terpenuhi jika nilai akar kuadrat AVE suatu konstruksi lebih besar daripada korelasinya dengan konstruksi lain. Hasil analisis *Fornell-Larcker* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.3 Fornell-Larcker Criterion Pre-Kuesioner.

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 4)

Variabel	K	KI	KIL	KP	NB
K	0.847				
KI	0.683	0.836			
KIL	0.707	0.810	0.821		
KP	0.771	0.736	0.675	0.886	
KIL	0.840	0.563	0.622	0.791	0.904

Berdasarkan analisis menggunakan metode Fornell-Larcker, seluruh variabel dalam penelitian ini dikonfirmasi telah memenuhi standar validitas diskriminan sebagaimana yang dijelaskan oleh Hair, (2017). Analisis tersebut mengungkapkan bahwa akar kuadrat dari nilai AVE pada setiap variabel lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan variabel lain, yang menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memiliki batasan konsep yang jelas serta mampu mengukur aspek yang seharusnya diukur.

Selanjutnya Selain itu, validitas diskriminan juga diperiksa melalui analisis *cross-loading*. Dalam analisis ini suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai *outer loading* melebihi 0,7 pada variabel yang diukur dan memiliki nilai yang lebih besar

dibandingkan dengan *outer loading* pada variabel lainnya. Hasil dari analisis *cross-loading* dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14. Hasil Cross loading
Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 5)

	K	KI	KIL	KP	NB
K02	0.914	0.773	0.767	0.744	0.705
K03	0.881	0.739	0.743	0.733	0.707
K05	0.937	0.770	0.808	0.784	0.709
K06	0.938	0.836	0.814	0.844	0.741
K07	0.904	0.819	0.880	0.817	0.713
K08	0.934	0.808	0.850	0.828	0.679
KI01	0.761	0.898	0.813	0.840	0.764
KI02	0.716	0.883	0.785	0.775	0.703
KI03	0.827	0.915	0.813	0.856	0.794
KI04	0.830	0.948	0.820	0.872	0.768
KI05	0.846	0.927	0.803	0.874	0.766
KI06	0.808	0.964	0.837	0.887	0.785
KI07	0.801	0.955	0.837	0.878	0.766
KIL02	0.751	0.763	0.897	0.719	0.671
KIL03	0.805	0.817	0.939	0.794	0.686
KIL04	0.861	0.844	0.925	0.823	0.683
KIL05	0.852	0.829	0.943	0.802	0.724
KP01	0.791	0.777	0.722	0.904	0.800
KP02	0.800	0.864	0.804	0.944	0.839
KP03	0.825	0.877	0.805	0.954	0.864
KP04	0.827	0.938	0.850	0.952	0.841

	K	KI	KIL	KP	NB
NB01	0.755	0.781	0.672	0.838	0.934
NB02	0.712	0.756	0.678	0.826	0.953
NB03	0.718	0.793	0.696	0.853	0.949
NB04	0.751	0.785	0.765	0.849	0.943
NB05	0.702	0.768	0.704	0.832	0.935

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil analisis *cross-loading* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *outer loading* tertinggi pada variabel utamanya dibandingkan dengan variabel lain. Hasil ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah mengukur setiap variabel dengan baik dan memiliki kejelasan konsep sehingga dapat diandalkan untuk tahapan analisis berikutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas Pre Kuesioner

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.

Tabel 4.15. Hasil Uji reliabilitas

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 6)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
K	0.963	0.970	Reliabel
KI	0.973	0.977	Reliabel
KIL	0.945	0.960	Reliabel
KP	0.955	0.967	Reliabel
NB	0.969	0.976	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditampilkan dalam Tabel 4.15, seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabilitas, baik berdasarkan *Cronbach's Alpha* maupun

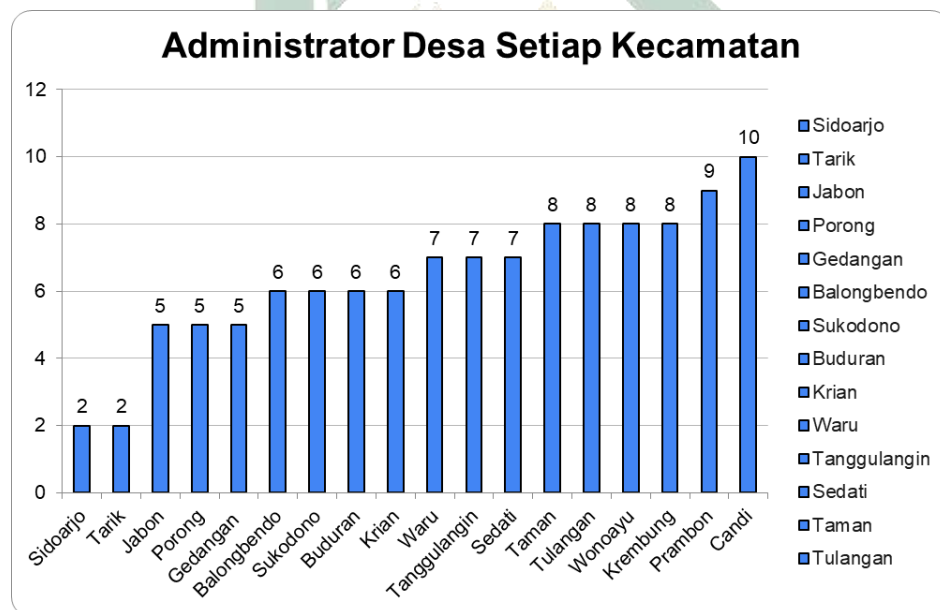
Composite Reliability. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dikatakan konsisten dan dapat digunakan untuk tahapan analisis berikutnya.

4.4 Pengujian Kuesioner

Setelah *pre-kuesioner* dinyatakan valid dan reliabel kuesioner utama disebarikan kepada 115 responden sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh dari kuesioner ini kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan yaitu analisis demografi responden, analisis deskriptif, pengujian *outer model*, pengujian *inner model*, dan penilaian skor kriteria. Seluruh hasil pengujian tersebut akan dijelaskan secara lebih detail dalam subbab berikut.

4.4.1 Demografi Responden

Demografi wilayah responden bertujuan untuk menggambarkan distribusi lokasi tempat mereka bertugas dalam pengelolaan website Desa ID. Data ini memberikan wawasan mengenai sebaran kecamatan yang terlibat dalam penelitian ini.



Gambar 4.5 Demografi Kecamatan berdasarkan Jumlah Desa Responden

Berdasarkan Gambar 4.5 responden berasal dari berbagai kecamatan di Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah desa yang berbeda-beda. Kecamatan dengan jumlah desa responden terbanyak adalah Candi yang berjumlah 10 desa, diikuti oleh Prambon berjumlah 9 desa dan Krembung dengan total 8 desa. Sementara itu, beberapa

kecamatan seperti Sidoarjo dan Taman memiliki jumlah desa responden lebih sedikit. Data ini menunjukkan bahwa penggunaan website Desa ID tersebar di berbagai wilayah dengan penggunaan bervariasi di setiap wilayah.

4.4.2 Analisis Deskriptif Data

Analisis deskriptif data bertujuan untuk menjelaskan informasi yang telah dikumpulkan. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan melihat nilai rata-rata untuk memahami kecenderungan jawaban dari admin desa terkait kualitas dan manfaat yang diterima dalam pengelolaan website Desa ID di Kabupaten Sidoarjo. Dalam menentukan interval kategori untuk analisis deskriptif digunakan rumus perhitungan interval (Simamora, 2002) sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa setiap kategori dalam tabel *interval mean* memiliki kelipatan 0,8. Dengan demikian, skala kategori dapat ditentukan sebagai berikut

Tabel 4.6. Indikator Interval Mean

Nilai	Keterangan
1,00 - 1,80	Sangat Rendah
1,81 - 2,60	Rendah
2,61 - 3,40	Sedang
3,41 - 4,20	Tinggi
4,21 - 5,00	Sangat Tinggi

4.4.2.1 Variabel Kegunaan (K)

Variabel kegunaan mengukur sejauh mana admin atau pegawai desa merasakan kemudahan dalam mengoperasikan dan mengelola website Desa ID. Aspek yang dinilai mencakup kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, dan aksesibilitas fitur-fitur yang tersedia di dalam website. Tabel 4.7 berikut menyajikan distribusi jawaban responden

terkait variabel kegunaan, memberikan gambaran tentang pengalaman mereka dalam menggunakan website tersebut.

Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Kegunaan

Indikator	Skala					Rata - Rata
	1	2	3	4	5	
K02	4	5	10	74	22	3,91
K03	5	4	16	73	17	3,81
K05	4	5	12	77	17	3,85
K06	3	4	6	79	23	4,00
K07	4	2	7	79	23	4,00
K08	4	2	9	77	23	3,98
Total Rata - Rata						3,93

Berdasarkan Tabel 4.7, variabel Kegunaan (K) diukur melalui enam indikator yang menunjukkan kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna dalam mengelola website DESA ID. Navigasi website dinilai cukup jelas dan mudah dipahami dengan rata-rata skor 3,91, sementara kemudahan menemukan fitur dan mengelola informasi mendapatkan skor 3,81, yang menunjukkan dukungan yang cukup baik dalam pelaksanaan tugas administrasi. Dari segi tampilan, skor 3,85 menunjukkan bahwa tampilan website sudah cukup menarik. Desain website dianggap sangat sesuai dengan kebutuhan administrasi dan penyampaian informasi desa dengan skor tertinggi 4,00, Pengelolaan informasi dan administrasi desa dinilai cukup profesional dengan skor 4,00, sementara pengalaman positif menggunakan website tercatat dengan rata-rata skor 3,98, menunjukkan sebagian besar pengguna merasa senang menggunakan website ini.

Secara keseluruhan, rata-rata hasil untuk variabel kegunaan adalah 3,93. Berdasarkan kategori interval mean yang telah ditetapkan sebelumnya, nilai ini berada dalam rentang 3,40 – 4,19, yang masuk dalam kategori Tinggi. dari kategori tersebut maka responden rata - rata setuju dengan pernyataan pada variabel kegunaan dalam kuesioner penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa website Desa ID dinilai bermanfaat oleh administrator desa dalam mendukung tugas dan aktivitas mereka.

4.4.2.2 Variabel Kualitas Informasi (KI)

Kualitas informasi mencerminkan sejauh mana website Desa ID mempermudah administrator desa dalam mengelola dan menyajikan informasi yang akurat, relevan, mudah dipahami, dan tepat waktu. Tabel 4.8 merupakan distribusi jawaban dari administrator desa terhadap kualitas informasi yang mereka kelola di dalam website Desa ID.

Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Kualitas Informasi

Indikator	Skala					Rata - Rata
	1	2	3	4	5	
KI01	6	0	22	71	16	3,79
KI02	7	2	8	80	18	3,87
KI03	6	4	17	72	16	3,76
KI04	6	2	9	76	22	3,92
KI05	5	4	6	75	25	3,96
KI06	6	2	4	79	24	3,98
KI07	5	3	9	78	20	3,91
Total Rata - Rata						3,89

Berdasarkan Tabel 4.8 Dari segi keakuratan nilai 3,79 menunjukkan bahwa sistem membantu admin menjaga ketepatan data melalui mekanisme verifikasi sebelum publikasi. Keandalan informasi dengan nilai 3,87 mencerminkan bahwa admin memiliki kontrol penuh terhadap validasi sebelum mengunggah data, sehingga informasi yang tersedia dapat dipercaya. Ketepatan waktu publikasi memperoleh nilai 3,76, di mana website Desa ID mendukung admin dalam menyampaikan informasi dengan cepat agar masyarakat segera menerima pembaruan. Relevansi informasi yang bernilai 3,92 menunjukkan bahwa berita, pengumuman, dan data administratif yang disajikan sesuai dengan kondisi aktual desa. Kemudahan pemahaman dengan nilai 3,96 mencerminkan bahwa informasi dipublikasikan menggunakan bahasa yang jelas dan sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat. Kelengkapan informasi memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,98, karena website ini mendukung pengelolaan data kependudukan, agenda desa, serta pengumuman resmi secara menyeluruh, dilengkapi dengan fitur unggah dokumen

dan multimedia. Konsistensi format informasi dengan nilai 3,91 menunjukkan bahwa admin menilai struktur penyajian dalam website sudah cukup rapi dan seragam, terutama dalam penggunaan judul, subjudul, serta paragraf, sehingga memudahkan dalam membaca serta memahami isi dari setiap informasi yang dipublikasi.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata total kualitas informasi adalah 3,89. nilai ini masuk dalam rentang 3,41 – 4,20 sehingga dikategorikan Tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa website Desa ID telah memberikan kemudahan bagi administrator desa dalam mengelola serta menyajikan informasi yang berkualitas

4.4.2.3 Variabel Kualitas Interaksi Layanan (KIL)

Variabel Kualitas Interaksi Layanan (KIL) mengukur sejauh mana administrator desa merasa aman, nyaman, dan terbantu dalam mengelola informasi melalui website desa. Aspek yang dinilai mencakup kejelasan notifikasi saat melakukan perubahan data, keamanan informasi pribadi masyarakat desa, fleksibilitas dalam menyesuaikan identitas desa di website, serta kemudahan komunikasi dengan warga melalui fitur yang tersedia. Berikut pada tabel 4.9 merupakan distribusi jawaban Kualitas Interaksi Layanan.

Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Kualitas Interaksi Layanan

Indikator	Skala					Rata - Rata
	1	2	3	4	5	
KIL02	4	4	12	78	17	3,87
KIL03	4	4	9	79	19	3,91
KIL04	4	2	7	76	26	4,03
KIL05	4	2	12	80	17	3,90
Total Rata - Rata						3,93

Berdasarkan Tabel 4.9 aspek keamanan transaksi memperoleh rata-rata skor 3,87, yang menunjukkan bahwa administrator merasa cukup yakin dengan sistem konfirmasi yang diterapkan pada setiap unggahan, penghapusan, dan pengeditan dalam mengelola informasi pada website Desa ID. Selanjutnya, aspek keamanan informasi pribadi mendapatkan skor 3,91, menandakan adanya kepercayaan terhadap perlindungan data yang disediakan oleh website Desa ID. Selain itu, aspek personalisasi

meraih skor tertinggi, yaitu 4,03, karena website Desa ID memfasilitasi administrator untuk menyesuaikan identitas desa dengan logo, nama, dan elemen khas lainnya. terakhir kemudahan dalam aspek komunikasi memiliki rata-rata 3,90, karena fitur pengaduan membantu administrator dalam menampung dan menanggapi aspirasi warga. Secara keseluruhan, rata-rata total dari variabel ini adalah 3,93. Jika merujuk pada Indikator Interval menunjukkan mean angka tersebut berada dalam kategori Tinggi (3,41 - 4,20). Artinya interaksi layanan yang disediakan oleh *Website* Desa ID sudah berkualitas baik.

4.4.2.4 Variabel Kepuasan Pengguna (KP)

Kepuasan pengguna dalam konteks ini merujuk pada sejauh mana fitur dan fungsi website memenuhi kebutuhan admin atau pegawai desa dalam menggunakan website Desa ID dalam mengelola informasi, transaksi, serta komunikasi dengan masyarakat. Perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Kepuasan Pengguna

Indikator	Skala					Rata - Rata
	1	2	3	4	5	
KP01	4	6	15	75	15	3,79
KP02	4	4	7	80	20	3,94
KP03	5	5	10	76	19	3,86
KP04	5	2	10	77	21	3,93
Total Rata - Rata						3,88

Berdasarkan Tabel 4.10, indikator KP01 yang menilai kemudahan penggunaan dan dukungan terhadap administrasi desa memiliki rata-rata 3,79, menunjukkan bahwa website DESA ID membantu dalam mengelola informasi dan menjalankan tugas administratif dengan lebih efisien. Indikator KP02, yang berkaitan dengan profesionalisme dan konektivitas dengan teknologi pemerintahan, memperoleh rata-rata 3,94, menandakan bahwa penggunaan website ini membuat perangkat desa merasa lebih

profesional dan terhubung dengan sistem digital pemerintahan. Indikator KP03, yang mengukur manfaat website dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, memiliki rata-rata 3,86, mengonfirmasi bahwa website DESA ID tidak hanya berfungsi sebagai alat kerja, tetapi juga benar-benar mendukung peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Indikator KP04, yang menggambarkan optimisme terhadap pengembangan tata kelola pemerintahan desa, mencapai rata-rata 3,93, menunjukkan bahwa keberadaan website ini membangun keyakinan pengguna akan potensi pemanfaatan teknologi dalam memperbaiki sistem pemerintahan desa.

Secara keseluruhan distribusi jawaban menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari seluruh indikator kepuasan pengguna rata-rata keseluruhan 3,88. Berdasarkan Tabel 4.6 Indikator Interval Mean, nilai ini masuk dalam kategori Tinggi. Hasil ini mencerminkan bahwa website DESA ID telah memberikan kontribusi positif bagi penggunanya baik dalam mendukung administrasi, mengelola informasi, meningkatkan profesionalisme, serta memperbaiki pelayanan masyarakat.

4.4.2.5 Variabel Net - Benefit

Variabel *Net-Benefit* digunakan untuk mengukur sejauh mana website Desa ID memberikan manfaat nyata bagi admin atau pegawai desa dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Net-Benefit mencakup peningkatan efisiensi kerja, kemudahan akses informasi, serta dukungan dalam pengambilan keputusan administrasi desa. Berdasarkan Tabel 4.11 Distribusi Jawaban *Net-Benefit* nilai rata-rata dari setiap indikator adalah sebagai berikut.

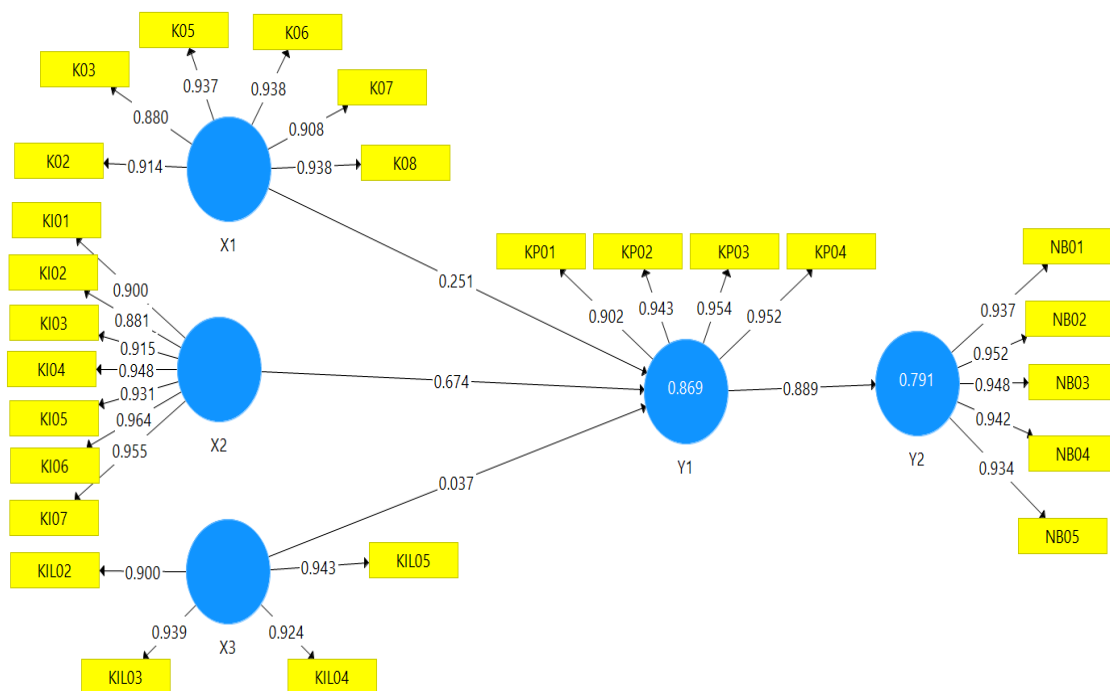
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Net - Benefit

Indikator	Skala					Rata - Rata
	1	2	3	4	5	
NB01	6	6	19	73	11	3,67
NB02	6	7	23	67	12	3,62
NB03	6	4	17	71	17	3,77
NB04	5	4	23	71	12	3,70
NB05	5	1	20	71	18	3,83
Total Rata - Rata						3,73

Hasil distribusi jawaban dalam Tabel 4.11 menunjukkan bahwa website Desa ID membantu mengurangi tahapan administratif yang rumit dengan mengotomatisasi proses pencatatan dan pengelolaan dokumen, yang tercermin dari indikator Mempermudah pekerjaan dengan rata-rata 3,67. Selain itu, website Desa ID dirancang dengan antarmuka yang intuitif, sehingga dapat mengurangi kejenuhan kerja, seperti terlihat pada indikator Nyaman dalam bekerja yang memiliki rata-rata 3,62. Efektivitas kerja juga meningkat, dengan indikator Efektif untuk bekerja yang mencapai rata-rata 3,77, menunjukkan bahwa website ini mendukung administrator dalam menghasilkan laporan berkualitas tinggi dengan penggunaan sumber daya yang lebih efisien. Website Desa ID juga mempercepat proses administrasi, terbukti dari indikator Kecepatan menyelesaikan tugas yang mendapatkan rata-rata 3,70, di mana pemrosesan dokumen yang sebelumnya membutuhkan waktu lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Selain itu, penggunaan website ini mendorong administrator website Desa ID untuk bekerja lebih baik dan lebih produktif, sebagaimana tercermin dalam indikator Melakukan pekerjaan sebaik mungkin yang memiliki rata-rata 3,83. Secara keseluruhan, rata-rata total dari variabel *Net-Benefit* adalah 3,73. Berdasarkan Tabel 4.6 Indikator Interval Mean nilai ini berada pada rentang 3,41 - 4,20, yang termasuk dalam kategori Tinggi. Hasil analisis menunjukkan bahwa website Desa ID memberikan manfaat nyata bagi administrator desa.

4.4.3 Outer Model

Pada penelitian ini, pengujian *outer model* dilakukan dalam 2 langkah. Pertama, dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap indikator benar-benar menggambarkan konstruk yang diukur. Kedua, dilakukan uji reliabilitas untuk memeriksa konsistensi indikator dalam mengukur konstruk tersebut. Langkah-langkah ini memastikan bahwa data yang digunakan sudah valid dan dapat dipercaya. Pada Gambar 4.6 ditampilkan model desain penelitian yang divisualisasikan melalui perangkat lunak SmartPLS3.



Gambar 4.6 Outer Model

Sumber : SmartPLS 3

4.4.3.1 Uji 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 dijelaskan oleh Hair, (2017) yang menetapkan bahwa suatu indikator dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki *outer loading* di atas 0,7 serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) mencapai $\geq 0,5$. Informasi lebih lanjut mengenai hasil pengujian validitas konvergen dalam penelitian ini dapat ditemukan pada Tabel 4.12 berikut

Tabel 4.12. Hasil Uji validitas Konvergen

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 7)

Variabel	Kode	Outer loading	AVE	Keterangan
Kegunaan	K02	0.914	0.845	Valid
	K03	0.880		Valid
	K05	0.937		Valid

Variabel	Kode	Outer loading	AVE	Keterangan
	K06	0.938		Valid
	K07	0.908		Valid
	K08	0.938		Valid
Kualitas Informasi	KI01	0.900	0.861	Valid
	KI02	0.881		Valid
	KI03	0.915		Valid
	KI04	0.948		Valid
	KI05	0.931		Valid
	KI06	0.964		Valid
	KI07	0.955		Valid
Kualitas Interaksi Layanan	KIL02	0.900	0.858	Valid
	KIL03	0.939		Valid
	KIL04	0.924		Valid
	KIL05	0.943		Valid
Kepuasan Pengguna	KP01	0.902	0.880	Valid
	KP02	0.943		Valid
	KP03	0.954		Valid
	KP04	0.952		Valid
Net - Benefit	NB01	0.937	0.889	Valid
	NB02	0.952		Valid
	NB03	0.948		Valid
	NB04	0.942		Valid
	NB05	0.934		Valid

Berdasarkan Tabel 4.12, seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas yang dijelaskan oleh Hair, (2017) dimana nilai *outer loading* seluruh indikator telah mencapai

diatas 0.7, dan nilai AVE melebihi 0.5. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

4.4.3.2 Uji Validitas Diskriminan

Penelitian ini menggunakan dua metode untuk menguji validitas diskriminan, yaitu Fornell-Larcker dan cross-loadings. Metode *Fornell-Larcker* dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat AVE ($\sqrt{AVE}$) dari seberapa kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Jika suatu variabel AVE yang diukur memiliki nilai lebih besar dari variabel yang lain maka variabel benar-benar mengukur konsep yang seharusnya diukur dan tidak memiliki kemiripan yang berlebihan dengan variabel lain. Selain itu, metode *cross-loadings* digunakan untuk memastikan bahwa setiap indikator lebih kuat dalam mengukur variabel utamanya dibandingkan dengan variabel lain. Validitas diskriminan dianggap terpenuhi jika nilai outer loading suatu indikator lebih dari 0,7, serta nilai indikator tersebut lebih besar pada variabel utama dibandingkan pada variabel lainnya. Hasil analisis *Fornell-Larcker* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.13 di bawah ini.

Tabel 4.13. Hasil Fornell - Larcker Criterion

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 8)

	K	KI	KIL	KP	NB
K	0.919				
KI	0.861	0.928			
KIL	0.884	0.880	0.927		
KP	0.863	0.922	0.851	0.938	
NB	0.770	0.822	0.748	0.889	0.943

Berdasarkan Tabel 4.13, hasil analisis *Fornell-Larcker* menunjukkan bahwa semua variabel memenuhi kriteria validitas diskriminan sesuai dengan standar Hair (2017). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $\sqrt{AVE}$ untuk setiap variabel utama lebih besar dibandingkan dengan hubungan variabel lain. Maka Dengan demikian, hasil ini

mendukung bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki kejelasan konsep yang baik dan dapat diandalkan dalam mengukur masing-masing variabel.

Selanjutnya, validitas diskriminan dinilai menggunakan nilai *cross-loading*. Validitas dianggap terpenuhi jika nilai *outer loading* suatu indikator lebih dari 0,7, serta nilai indikator tersebut lebih besar dibandingkan pada variabel lainnya. Berikut pada tabel 4.14 merupakan hasil *cross loading* dari penelitian ini.

Tabel 4.14. Hasil Cross loading

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 9)

	K	KI	KIL	KP	NB
K02	0.914	0.770	0.768	0.740	0.701
K03	0.880	0.736	0.745	0.729	0.703
K05	0.937	0.768	0.810	0.780	0.704
K06	0.938	0.834	0.816	0.842	0.737
K07	0.908	0.822	0.879	0.823	0.718
K08	0.938	0.811	0.849	0.835	0.684
KI01	0.762	0.900	0.813	0.844	0.767
KI02	0.713	0.881	0.786	0.772	0.699
KI03	0.826	0.915	0.815	0.854	0.791
KI04	0.829	0.948	0.821	0.870	0.765
KI05	0.849	0.931	0.802	0.881	0.771
KI06	0.806	0.964	0.838	0.886	0.782
KI07	0.800	0.955	0.839	0.876	0.763
KIL02	0.749	0.761	0.900	0.714	0.666
KIL03	0.807	0.820	0.939	0.799	0.690
KIL04	0.860	0.843	0.924	0.826	0.687
KIL05	0.854	0.832	0.943	0.807	0.727

	K	KI	KIL	KP	NB
KP01	0.789	0.775	0.724	0.902	0.797
KP02	0.799	0.863	0.806	0.943	0.837
KP03	0.824	0.876	0.806	0.954	0.862
KP04	0.825	0.938	0.851	0.952	0.839
NB01	0.755	0.782	0.672	0.841	0.937
NB02	0.709	0.753	0.681	0.823	0.952
NB03	0.715	0.791	0.697	0.851	0.948
NB04	0.749	0.783	0.768	0.847	0.942
NB05	0.700	0.765	0.705	0.829	0.934

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil analisis *cross-loading* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai outer loading tertinggi pada variabel utamanya dibandingkan dengan variabel lain. Hasil ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah mengukur setiap variabel dengan baik dan memiliki kejelasan konsep sehingga dapat diandalkan untuk tahapan analisis berikutnya.

4.4.3.3 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 4.15 dibawah ini.

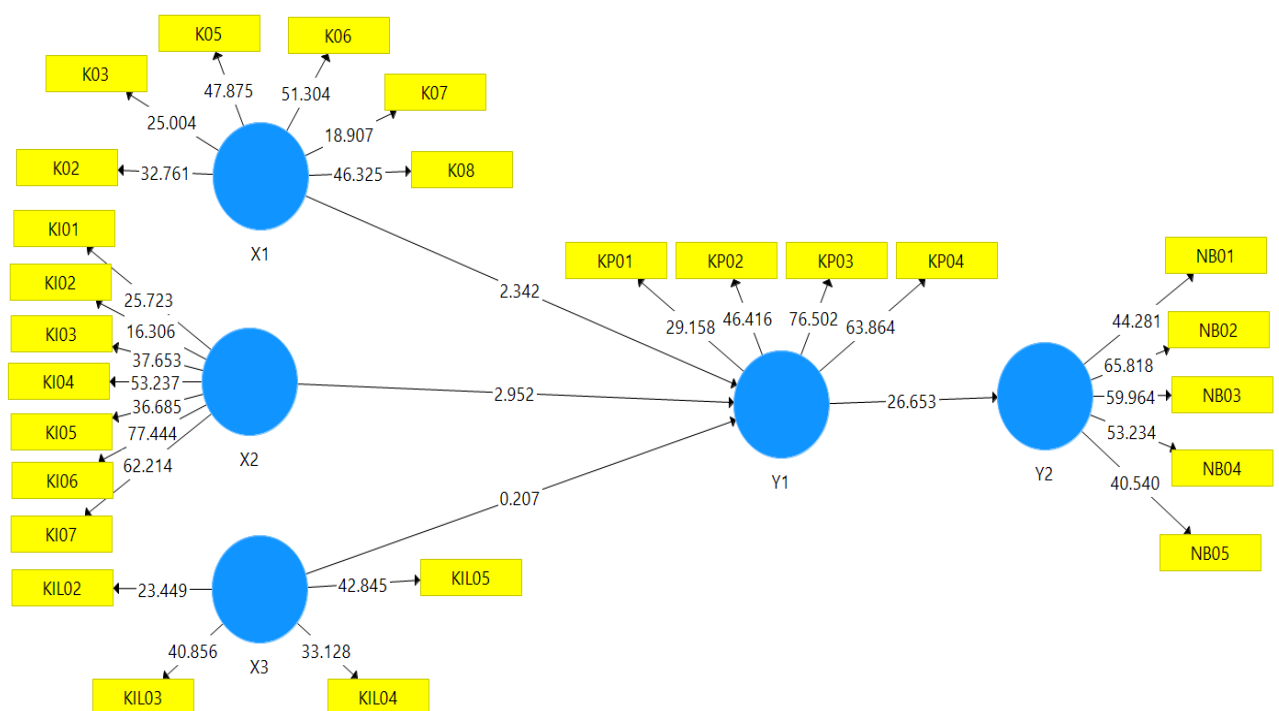
Tabel 4.15. Hasil Uji reliabilitas
Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 10)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1	0.963	0.970	Reliabel
X2	0.973	0.977	Reliabel
X3	0.945	0.960	Reliabel
Y1	0.954	0.967	Reliabel
Y2	0.969	0.976	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditampilkan dalam Tabel 4.15, 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.

4.4.4 Inner Model

Pengujian *inner model* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana model yang dikembangkan mampu menjelaskan hubungan antar variabel laten. Terdapat empat tahapan dalam pengujian ini, yaitu *R-Square* (R^2), *Q-Square* (Q^2), *Goodness of Fit* (GoF), dan Uji Hipotesis. *R-Square* digunakan untuk melihat kontribusi variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Sementara *Q-Square* (Q^2) mengukur prediktabilitas model, *Goodness of Fit* berfungsi menilai kesesuaian model dengan data empiris, memastikan bahwa struktur model yang dibangun dapat merepresentasikan fenomena yang diteliti. Sementara itu, Uji Hipotesis menguji kekuatan dan signifikansi hubungan antar variabel dalam model. Keempat uji ini menjadi tolok ukur utama dalam menilai kelayakan dan akurasi model penelitian. Model desain penelitian divisualisasikan pada Gambar 4.7 melalui perangkat lunak SmartPLS 3.



Gambar 4.7 Inner Model

Sumber : SmartPLS 3

4.4.4.1 R Square

Uji *R-Square* (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen dalam penelitian ini mampu mempengaruhi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

Tabel 4.16. Nilai R Square
Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 11)

Variabel	R Square
Kepuasan Pengguna	0.869
Net- Benefit	0.791

Berdasarkan Tabel 4.16 Nilai *R Square* pada variabel Kepuasan Pengguna menunjukkan angka sebesar 0.869, sementara pada variabel *Net Benefit* mencapai 0.791. Berdasarkan pada Tabel 3.4 kedua nilai ini termasuk dalam 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.

4.4.4.2 Q Square

Uji *Q-Square* (Q^2) digunakan untuk menilai kemampuan model dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai Q^2 , semakin baik kemampuan prediksi model. Menurut Hair, (2017), nilai Q^2 lebih besar dari 0 menunjukkan model memiliki kemampuan prediksi yang baik, sedangkan nilai Q^2 sama dengan atau kurang dari 0 menunjukkan sebaliknya.

Tabel 4.17. Hasil Q Square
Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 12)

Variabel	Q Square
Kepuasan Pengguna	0.748
<i>Net Benefit</i>	0.693

Berdasarkan Tabel 4.17, Nilai *Q-Square* sebesar 0.741 untuk variabel Kepuasan Pengguna dan 0.692 untuk variabel *Net Benefit*. Hal tersebut membuktikan model penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang relevan karena nilai *Q-Square* yang diperoleh lebih dari nol (Hair, 2017).

4.4.4.3 Goodness Of Fit

Menurut Hair (2017) salah satu indeks yang pertama kali diperkenalkan untuk menilai kesesuaian model dalam *Partial Least Squares* (PLS) adalah *Goodness of Fit* (GoF), yang dikembangkan oleh Tenenhaus pada 2005. Indeks ini berfungsi sebagai alat untuk validasi model PLS secara global, guna menilai sejauh mana model dapat menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Berdasarkan klasifikasi Tenenhaus, dkk (2005), nilai GoF dapat dikategorikan sebagai berikut: 0.1 (kecil), 0.25 (sedang), dan 0.38 (besar). Perhitungan GoF dilakukan dengan rumus :

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

$$GoF = \sqrt{0,87 \times 0,83}$$

$$GoF = \sqrt{0,722}$$

$$GoF = 0.8497$$

Berdasarkan hasil uji *goodness of fit*, diperoleh nilai sebesar 0.8497, Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki *goodness of fit* yang sangat kuat, sehingga dapat dikatakan model yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan keterkaitan antara faktor-faktor yang diuji dengan baik, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti.

4.4.4.4 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 4.18. Hasil Uji Hipotesis

Sumber : SmartPLS 3 (Lampiran 13)

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

Berikut adalah hasil uji hipotesis yang tercantum dalam Tabel 4.17 menghasilkan temuan-temuan sebagai berikut.

Hipotesis pertama menguji hubungan antara kegunaan (usefulness) website Desa ID terhadap kepuasan pengguna (KP). Hasil uji menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar 0.251, *T-Statistics* sebesar 2,342, dan *P-Values* sebesar 0,019. Nilai ini mengindikasikan adanya hubungan positif dan signifikan antara kegunaan website Desa ID dengan tingkat kepuasan administrator dalam menggunakannya. Dengan demikian, hipotesis $K \rightarrow KP$ diterima.

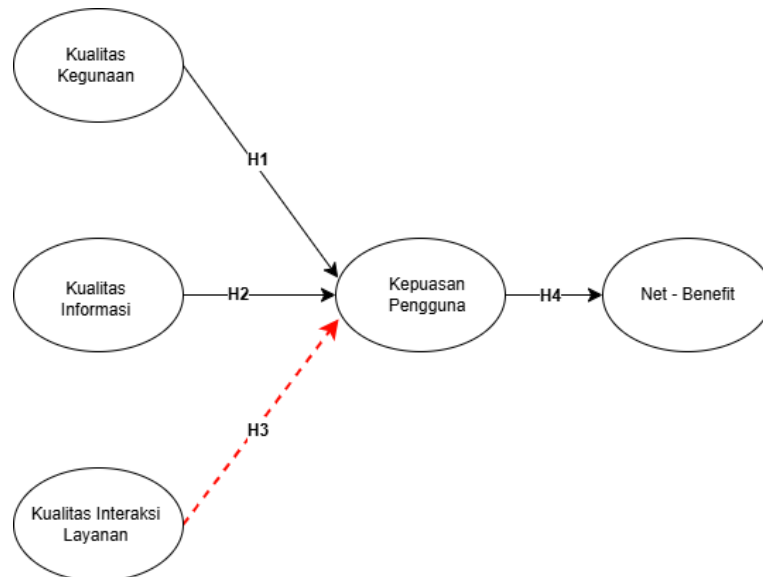
Hipotesis kedua menguji pengaruh kualitas informasi (KI) terhadap kepuasan pengguna (KP). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar 0,674, *T-Statistics* sebesar 2,952, dan *P-Values* sebesar 0,003. Hasil ini mengonfirmasi bahwa kemudahan dalam mengelola informasi yang berkualitas di website Desa ID memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan administrator. Oleh karena itu, hipotesis $KI \rightarrow KP$ diterima.

Hipotesis ketiga menguji pengaruh kualitas interaksi layanan (KIL) terhadap kepuasan pengguna (KP). Hasil uji menunjukkan nilai *Path Coefficient* sebesar 0.037, *T-Statistics* sebesar 0.207, dan *P-Values* sebesar 0,836. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas interaksi layanan di website Desa ID memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan administrator desa, pengaruh tersebut tidak signifikan. Oleh karena itu, hipotesis $KIL \rightarrow KP$ ditolak.

Hipotesis keempat menguji hubungan antara kepuasan pengguna (KP) dan *Net Benefit*. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar 0,889, *T-Statistics* sebesar 26,653, dan *P-Values* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan administrator desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat yang mereka rasakan dari penggunaan website Desa ID. Dengan demikian, hipotesis $KP \rightarrow NB$ diterima.

Dari empat hipotesis yang diuji, tiga di antaranya, yaitu H1, H2, dan H4, terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, sehingga dinyatakan diterima. Sementara itu, hipotesis H3 tidak memenuhi kriteria signifikansi, sehingga tidak dapat diterima karena tidak memberikan pengaruh yang cukup terhadap

variabel dependen. Berikut adalah representasi visual dari hasil uji hipotesis yang tersaji dalam Gambar 4.7. Visualisasi tersebut menggambarkan hubungan antar variabel penelitian serta menunjukkan arah dan signifikansi pengaruh yang diuji. Dengan adanya representasi ini, pemahaman terhadap keterkaitan antar variabel menjadi lebih jelas dan terstruktur, sehingga memudahkan interpretasi hasil analisis.



Gambar 4.7 Hasil Uji Hipotesis

Keterangan

→ : Hipotesis signifikan atau diterima.

→ : Hipotesis tidak signifikan atau ditolak.

4.4.5 Perhitungan Skor Kriteria

Perhitungan skor kriteria dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dan manfaat yang diterima Administrator desa terhadap *website* Desa ID. Skor diperoleh berdasarkan hasil survei yang dikategorikan ke dalam lima tingkatan yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik. Hasil perhitungan skor kriteria akan dipaparkan pada subbab berikut.

4.4.5.1 Perhitungan Skor Kriteria Kepuasan Pengguna

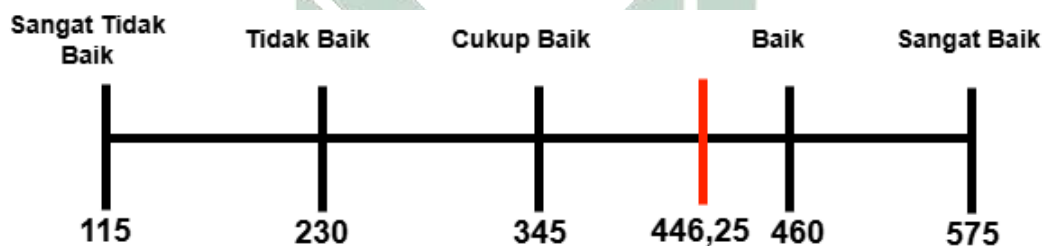
Perhitungan skor kriteria kepuasan pengguna bertujuan untuk mengetahui sejauh mana administrator desa puas terhadap kualitas *website* Desa ID yang dinilai berdasarkan

Tabel 3.5 Indikator Skor Kriteria. Berikut pada tabel 4.19 merupakan hasil rekapitulasi jawaban administrator untuk variabel kepuasan pengguna.

Tabel 4.19. Perhitungan Skor Kriteria Kepuasan Pengguna

Jawaban	Indikator				Total	Skor
	KP01	KP02	KP03	KP04		
1	4	4	5	5	18	18
2	6	4	5	2	17	34
3	15	7	10	10	42	126
4	75	80	76	77	308	1232
5	15	20	19	21	75	375
Total	115	115	115	115	460	1785
Rata - Rata						446,25

Berdasarkan Tabel 4.18 Perhitungan Skor Kriteria Kepuasan Pengguna, total yang diperoleh dari seluruh responden adalah 1785, dengan rata-rata skors perhitungan sebesar 446,25.



Gambar 4.8. Skor Kepuasan Pengguna

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas administrator atau pegawai desa merasa puas dengan penggunaan *website* Desa ID dalam mendukung tugas administratif mereka, dengan skor kepuasan sebesar 446,25 yang mencerminkan tingkat kepuasan sebesar 77,78%.

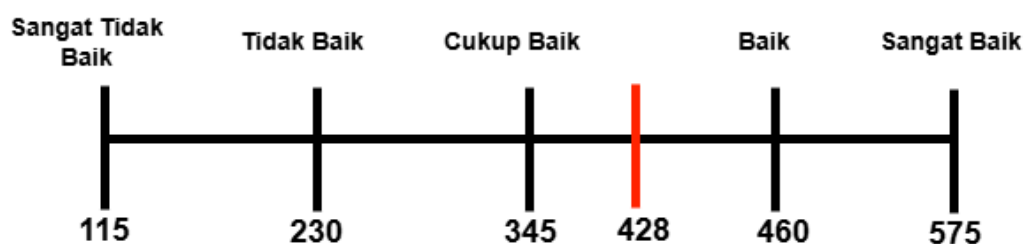
4.4.5.2 Perhitungan Skor Kriteria *Net Benefit*

Selanjutnya yaitu Analisis skor Net - Benefit yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana website Desa ID memberikan manfaat nyata bagi pengguna dalam pengelolaan informasi desa dan pelayanan publik. Berikut pada tabel 4.19 merupakan hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel Net - Benefit.

Tabel 4.20. Perhitungan Skor Kriteria Net - Benefit

Jawaban	Indikator					Total	Skor
	NB01	NB02	NB03	NB04	NB05		
1	6	6	6	5	5	28	28
2	6	7	4	4	1	22	44
3	19	23	17	23	20	102	306
4	73	67	71	71	71	353	1412
5	11	12	17	12	18	70	350
Total	115	115	115	115	115	575	2140
Rata - Rata							428

Dari hasil perhitungan tabel 4.19, total skor yang diperoleh dari seluruh responden pada variabel Net - Benefit adalah 2.140, dengan rata-rata perhitungan sebesar 428. Secara kontinum ditunjukkan oleh Gambar 4.5 berikut ini.



Gambar 4.9. Skor Net - Benefit

Berdasarkan skala dalam Gambar 4.9, nilai rata-rata 428 berada dalam rentang kategori 345 - 460, yang menunjukkan bahwa tingkat manfaat yang diterima administrator desa dalam mengelola website Desa ID mencapai 74,43% dan termasuk dalam kategori cukup baik.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Analisis Kegunaan Website Desa ID Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pengujian hipotesis, ditemukan bahwa kegunaan website Desa ID berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan administrator desa. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai *Path Coefficient* sebesar 0,251, *T-Statistics* 2,342, dan *P-Values* 0,019. Karena nilai *Path Coefficient* berarah positif, *T-Statistics* melebihi 1,64 dan *P-Values* di bawah 0,05 maka hipotesis penelitian ini dapat diterima. Sehingga dapat diartikan semakin tinggi tingkat kegunaan *website*, semakin tinggi pula kepuasan administrator dalam mengelola *website* Desa ID. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Saifulloh & Zulfa (2023) bahwa kemudahan penggunaan memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Hal ini juga didukung dari analisis deskriptif yang mengungkapkan nilai rata-rata variabel kegunaan pada penelitian ini mencapai 3,93 yang berkategori tinggi berdasarkan indikator interval mean. Indikator interval mean yang tertinggi menunjukkan bahwa mayoritas administrator *website* desa setuju bahwa website Desa ID mudah digunakan, baik dari segi navigasi, kejelasan tampilan, maupun akses ke fitur-fitur yang tersedia. Dari seluruh pemaparan tersebut dapat ditarik kesimpulan Ketika website Desa ID mudah digunakan dan tidak menyulitkan pekerjaan maka administrator cenderung lebih puas untuk mengelola website secara aktif.

4.5.2 Analisis Kualitas Informasi Website Desa ID Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji hipotesis kualitas informasi yang disajikan oleh website memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengelolaan informasi. Pernyataan tersebut didasarkan pada variabel kualitas informasi memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,674, *T-Statistics* sebesar 2,952, dan *P-Values* sebesar 0,003. Dengan demikian, karena *path coefficient* berarah positif, nilai *T-Statistics* yang lebih besar dari 1,64 dan *P-Values* yang kurang dari 0,05 maka hipotesis ini dapat diterima. Artinya ketika administrator desa dapat dengan mudah mengelola informasi yang berkualitas melalui *website* maka akan secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna, sebab tugas penyebaran informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Faqih et

al., (2020) yang juga mengungkapkan hubungan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini juga mengungkapkan nilai rata-rata variabel kualitas informasi adalah 3,89, yang masuk dalam kategori tinggi, ini menunjukkan bahwa sebagian besar administrator merasa terbantu dengan fitur-fitur yang disediakan oleh website Desa ID dalam mengelola dan menyajikan informasi yang berkualitas kepada masyarakat. Secara keseluruhan dapat disimpulkan ketika website Desa ID memberikan kemudahan bagi administrator desa dalam mengelola serta menyajikan informasi yang berkualitas kepada masyarakat maka tingkat kepuasan administrator desa akan meningkat dalam mengelola website.

4.5.3 Analisis Kualitas Interaksi Layanan Website Desa ID Terhadap Kepuasan

Pengguna

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan administrator desa dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,37. Namun, pengaruh tersebut tidak signifikan karena nilai *T-Statistics* sebesar 0,207 masih di bawah batas minimal 1,64, dan *P-Values* sebesar 0,836 melebihi ambang batas 0,05. Dengan demikian, hipotesis kualitas interaksi layanan dalam penelitian ini ditolak karena tidak memenuhi kriteria signifikansi. Artinya meskipun kualitas interaksi layanan memberikan dampak positif namun pengaruhnya interaksi layanan pada *website* Desa ID tidak cukup signifikan untuk meningkatkan kepuasan administrator desa secara statistik. Temuan ini bertentangan dengan penelitian Saifulloh & Zulfa (2023) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi layanan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Namun temuan ini sejalan dengan penelitian Titiani, (2020), Febriyanti et al. (2024), Febriyanti et al., (2024), Indahyanti et al., (2021) dan Paguini & Sisephaputra, (2024) yang secara konsisten menemukan bahwa kualitas interaksi layanan memiliki korelasi positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menguatkan argumen bahwa meskipun *website* desa telah menyediakan interaksi layanan yang baik dalam meningkatkan pengalaman pengguna, namun terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan pengguna. Faktor tersebut adalah keberadaan platform lain yang memiliki fungsi lebih spesifik dalam menangani layanan

tertentu sehingga administrator desa cenderung menggunakan platform lain dibandingkan *website* desa yang pada akhirnya mempengaruhi signifikansi kualitas interaksi layanan.

Dengan adanya aplikasi lain sebagai penunjang tentunya tidak menjadi masalah besar. Hal ini dikarenakan kualitas interaksi layanan cenderung bernilai positif. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis deskriptif pada penelitian ini yang memperoleh rata-rata skor variabel kualitas interaksi layanan 3,93 yang masuk dalam kategori tinggi berdasarkan tabel interval mean. Ini menunjukkan bahwa administrator website Desa ID setuju bahwa fitur-fitur dalam *website* Desa ID termasuk keamanan, personalisasi, dan komunikasi, sudah berfungsi dengan baik sehingga administrator desa merasa puas. Namun pada saat melakukan pengamatan pada waktu penelitian ditemukan terdapat aplikasi lain dengan fungsi spesifik untuk menangani layanan publik, seperti aplikasi SPAN LAPOR! ([Pemerintah Kabupaten Sidoarjo - LAPOR!](#)) yang secara spesifik mengelola pengaduan masyarakat dan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat) ([SIPRAJA](#)) yang secara spesifik untuk mengelola administrasi warga. Keberagaman platform ini membuat administrator desa tidak hanya mengandalkan website Desa ID untuk interaksi layanan, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi kurang signifikan.

Maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa meskipun *website* Desa ID memiliki kualitas interaksi layanan yang baik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan administrator desa, namun ketika terdapat aplikasi lain dengan fungsi yang lebih spesifik, administrator desa cenderung tidak sepenuhnya mengandalkan *website* Desa ID. Hal ini menjadikan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna kurang signifikan.

4.5.4 Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Net-Benefit

Hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. Hasil tersebut didapatkan dengan nilai *path coefficient* = 0,889, *T-Statistics* = 26,653, dan *P-Values* = 0,000. Karena nilai *path coefficient* menunjukkan pengaruh positif, *T-Statistics* > 1,64 dan *P-Values* < 0,05, maka hipotesis ini diterima. Artinya, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap website Desa ID, semakin meningkatkan efisiensi kerja dan tata kelola layanan administrasi

desa. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Mahmud (2023), yang mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna memiliki dampak signifikan dan positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar manfaat yang mereka rasakan dalam mendukung aktivitas administrasi dan pelayanan.

Selain itu, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna terhadap website Desa ID adalah 3,72, yang berdasarkan kategori interval mean termasuk dalam kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas administrator desa menilai *website* ini telah memberikan pengalaman yang baik dalam mendukung tugas administratif dan pengelolaan informasi desa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketika pengguna puas terhadap kualitas website Desa ID, maka admin akan merasakan manfaat berupa peningkatan efisiensi kerja, penghematan waktu, dan pelayanan publik yang lebih baik.

4.5.5 Skor Kepuasan Administrator Website Desa ID

Tingkat kepuasan pengguna *website* Desa ID berada dalam kategori baik, dengan total skor 1785 dan rata-rata 447,25 yang mencerminkan tingkat kepuasan sebesar 77,78%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas administrator desa merasa cukup puas dalam menggunakan *website* ini untuk mendukung tugas mereka. Admin merasa puas dikarenakan secara keseluruhan *website* Desa ID dinilai telah membantu dalam pengelolaan informasi, meningkatkan pelayanan dan tugas administratif desa. Kepuasan inilah yang mendorong para admin akan senantiasa menggunakan *website* Desa ID.

4.5.6 Skor Manfaat yang diterima Administrator Website Desa ID

Tingkat manfaat yang diperoleh pengguna dari *website* Desa ID dianalisis menggunakan variabel *Net Benefit*, yang mengukur sejauh mana website mendukung kinerja administrator desa. Manfaat tersebut meliputi kemudahan dalam menyelesaikan tugas, kenyamanan saat bekerja, peningkatan efektivitas, percepatan penyelesaian pekerjaan, serta dukungan terhadap produktivitas.

Berdasarkan perhitungan skor kriteria, jumlah skor keseluruhan yang diperoleh adalah 2.140, dengan rata-rata 428. Jika dibandingkan dengan skala penilaian, nilai ini berada

dalam rentang 345 - 460, yang menunjukkan bahwa tingkat manfaat yang dirasakan administrator desa dalam mengelola *website* Desa ID mencapai 74,43% dan tergolong dalam kategori cukup baik. Hasil ini mencerminkan bahwa *website* Desa ID telah memberikan manfaat nyata bagi administrator dalam menjalankan berbagai tugas dan tanggung jawab mereka.

Dari segi kemudahan pekerjaan, sistem ini membantu mengurangi kompleksitas administratif dengan mengotomatisasi pencatatan dan pengelolaan dokumen, sehingga administrator tidak lagi perlu mengisi formulir manual secara berulang. Kenyamanan dalam bekerja juga meningkat berkat antarmuka yang intuitif, yang membuat administrator lebih bersemangat dalam menjalankan tugas administrasi rutin tanpa merasa terbebani. Selain itu, efektivitas kerja meningkat karena *website* ini memungkinkan administrator menghasilkan laporan berkualitas dengan efisiensi sumber daya, waktu, dan tenaga. Kecepatan dalam menyelesaikan tugas pun mengalami peningkatan, dimana proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat diselesaikan lebih cepat. Tak hanya itu, *website* Desa ID juga berkontribusi dalam mendukung administrator untuk bekerja lebih optimal, yang menunjukkan bahwa sistem ini membantu mereka menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik dan produktif.

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.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas dan dampak kepuasan pengguna *website* Desa ID menggunakan metode WebQual 4.0 Modifikasi, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dan kualitas informasi pada *website* Desa ID berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas interaksi layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Kegunaan yang baik tercermin 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 aplikasi SPAN LAPOR! yang secara spesifik mengelola pengaduan masyarakat dan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat) yang secara spesifik untuk mengelola administrasi warga sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi kurang signifikan.
2. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap net benefit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan administrator terhadap *website* Desa ID semakin besar manfaat yang diperoleh dalam menjalankan tugas administrasi desa. Manfaat tersebut mencakup kemudahan akses, peningkatan efisiensi kerja, serta optimalisasi efektivitas layanan publik. Selain itu, kualitas *website* yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan dampak positif yang nyata dalam pengelolaan informasi dan administrasi desa. Dengan kata lain, semakin efektif *website* dalam mendukung kebutuhan administrator, semakin besar manfaat yang dirasakan, sehingga meningkatkan transparansi dan efektivitas pelayanan pemerintahan desa.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Desa ID berada dalam kategori baik, dengan total skor 1.785 dan rata-rata 446,25, yang mencerminkan tingkat kepuasan sebesar 77,78%. Sementara itu, tingkat manfaat (*Net Benefit*) yang diperoleh administrator desa mencapai 74,43%, dengan total skor 2.140 dan rata-rata 428, yang tergolong dalam kategori cukup baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa *website* Desa ID telah mendukung administrator desa dalam mengelola informasi, meningkatkan pelayanan, serta mempercepat proses administrasi. Selain itu, digitalisasi yang diterapkan melalui *website* ini juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi kerja dan kualitas layanan desa, sehingga mendorong administrator untuk terus memanfaatkannya dalam menjalankan tugas mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa aspek yang masih dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas *website* Desa ID dan manfaatnya bagi pengguna. Oleh karena itu, saran berikut diberikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya

1. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 Modifikasi dengan tambahan dimensi net benefit. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dipertimbangkan penambahan variabel lain seperti variabel Facilitating Conditions Dari Model UTAUT dan Human Factor (Faktor Manusia) dari model Hot - Fit guna memahami lebih dalam faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website* Desa ID.
2. Penelitian ini berfokus pada administrator desa di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian lanjutan dapat memperluas cakupan ke provinsi lain atau membandingkan beberapa daerah untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif.
3. Penelitian ini berfokus pada perspektif administrator desa. saran untuk penelitian berikutnya, disarankan menganalisis dampak *website* Desa ID terhadap masyarakat desa sebagai pengguna akhir, sehingga dapat diketahui apakah layanan ini benar-benar bermanfaat bagi warga desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, G., Kumar, D., & Singh, M. (2022). Assessing the usability, accessibility, and mobile readiness of e-government websites: A case study in india. *Universal Access in the Information Society*, 21(3), 737–748. <https://doi.org/10.1007/s10209-021-00800-8>
- Ariyanto, D. (2022). The Success of Information Systems and Sustainable Information Society: Measuring the Implementation of a Village Financial System. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 14, Issue 7). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85127540839&origin=inward>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). *AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY*. 3(3).
- Berners-Lee, T., Cailliau, R., Luotonen, A., Nielsen, H. F., & Secret, A. (1994). The World-Wide Web. *Communications of the ACM*, 37(8), 76–82. <https://doi.org/10.1145/179606.179671>
- Creswell.pdf*. (n.d.).
- Darmawan, M. Y. A. A. M. K. S. A. K. (2023). *E-Government*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=2E3OEAAAQBAJ>
- Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121092. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121092>
- Faqih, H., Warjiyono, Kuhon, F., Aji, S., Ardiansyah, A., & Fandhilah. (2020). 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*, 1641(1), 012096. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012096>
- Febriani, N., & Dewi, W. W. A. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press. <https://books.google.co.id/books?id=YXXRDwAAQBAJ>

- Febriyanti, I. A., Marini, L. F., & Baisa, L. Y. (2024). Effect of Bluebox E-commerce Service Quality on User Satisfaction Using Webqual 4.0 and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(12), 11303–11319. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i12.50037>
- Hair, J. F. (Ed.). (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (Second edition). Sage.
- Handayani, K., Juningsih, E. H., Riana, D., Hadiani, S., Rifai, A., & Serli, R. K. (2020). Measuring The Quality of Website Services covid19.kalbarprov.go.id Using The Webqual 4.0 Method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1), 012049. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012049>
- I Gede Dody Okta Biantara & I Made Kresna Dana. (2024). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik (Educampus) Politeknik Internasional Bali Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INSPIRE : Journal of Culinary, Hospitality, Digital & Creative Arts and Event*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/10.46837/inspire.v2i1.49>
- Indahyanti, U., Setiawan, H., & Azizah, N. L. (2021). Model Webqual dan PLS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website PMB UMSIDA. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 6(2), 71. <https://doi.org/10.31328/jointecs.v6i2.2321>
- Ismawan, D., & Irma, A. (2024). Pemanfaatan Website Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Wathan: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 158–175.
- Kajan, E. (2012). *Handbook of Research on E-Business Standards and Protocols: Documents, Data and Advanced Web Technologies: Documents, Data and Advanced Web Technologies*. Business Science Reference. <https://books.google.co.id/books?id=IPFdMgxkqU0C>
- Mahayoni, G. A. D. I., & Wirantari, I. D. A. P. (2021). Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 13–19. <https://doi.org/10.22225/jcpa.1.1.3311.13-19>
- Mahmud, A. (2023). Analyzing the Effects of System Quality on the Net Benefits of the Village Financial System (Siskeudes): Information Quality and User Satisfaction

- as Mediating Variables. In *Management and Accounting Review* (Vol. 22, Issue 1, pp. 105–127).
- Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. (2020). E-government success assessment from a public value perspective. *International Review of Public Administration*, 25(3), 153–174. <https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1799517>
- Mirza, A. H., Halim, R. M. N., & Yeni, Y. (2024). Evaluation of the Open ERP Implementation for MSME (Case Study: Palembang City). *Journal of Information Systems and Informatics*, 6(2), 830–838. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i2.728>
- Munandar, A. (2022). Evaluating the Village Website for Improving Its Quality. *2022 IEEE 7th International Conference on Information Technology and Digital Applications (ICITDA)*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/ICITDA55840.2022.9971185>
- Nikmatul Izah & Mohamad Purwanto. (2021). Pendampingan Digitalisasi Desa Berbasis Website Sebagai Upaya Meningkatkan Potensi Ekonomi Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi. *Soeropati*, 3(2), 135–144. <https://doi.org/10.35891/js.v3i2.2855>
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GARUT. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Oktarina, T., & Feriansyah, T. (2022). QUALITY ANALYSIS OF THE LAPKIN WEBSITE SYSTEM USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AT DEPARTMENT OF THE ENVIRONMENT AND CLEANING PALEMBANG CITY. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(5), 1415–1421. <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2022.3.5.603>
- Owusu, A., Akpe-Doe, C. E., & Taana, I. H. (2021). Assessing the Effectiveness of E-Government Services in Ghana: A Case of the Registrar General's Department. *International Journal of Electronic Government Research*, 18(1), 1–23. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.289827>
- Paguini, Z. R., & Sisephaputra, B. (2024). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap*

Platform Stechoq Academy Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Stechoq Robotika Indonesia). 05(02).

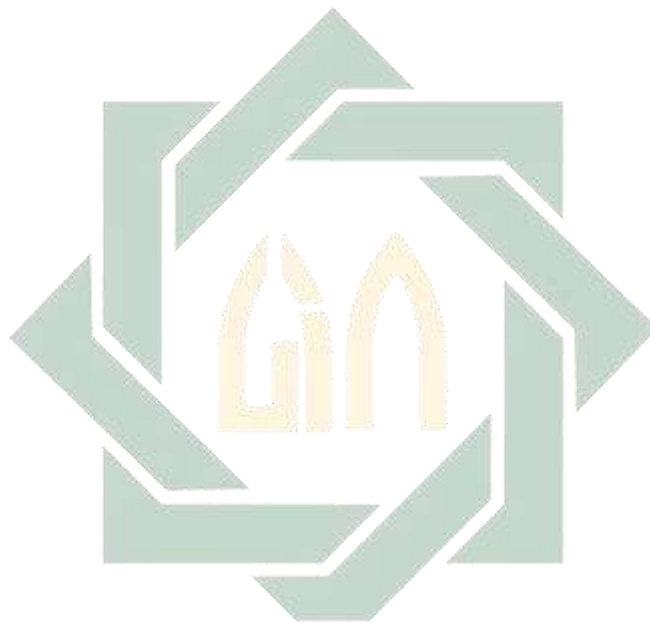
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Putra, R., Utomo, R. G. U., & Fathoni, M. F. F. (2024). Website Quality Analysis Using Modified Webqual Method and Importance Performance Analysis on SITU TAK Website. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i1.1866>
- Qalati, S. A., Vela, E. G., Li, W., Dakhan, S. A., Hong Thuy, T. T., & Merani, S. H. (2021). Effects of perceived service quality, website quality, and reputation on purchase intention: The mediating and moderating roles of trust and perceived risk in online shopping. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1869363. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1869363>
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan: E-Government. *JURNAL FASILKOM*, 12(1), 14–19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Rahadi, D. R. (n.d.). *PENGANTAR PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODELING (PLS-SEM)*.
- Rahayu, W., Sudarno, S., & Komardi, D. (2023). MEASURING USER SATISFACTION AND NET BENEFIT OF SAKTI SYSTEM: LESSONS FROM STAKEHOLDERS OF REGIONAL TREASURY OFFICE IN RIAU PROVINCE. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.1.18>
- Rahman, E., Jazman, M., Zarnelly, Z., & Permana, I. (2023). ANALYSIS OF DIGITAL LIBRARY SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION USING WEBQUAL, LIBQUAL AND IPA METHODS. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(4), 715–722. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.4.942>
- Rerung, R. R. (2024). Website Quality Measurement of Educational Government

- Agency in Indonesia using Modified WebQual 4.0. In *International Journal of Computing* (Vol. 23, Issue 1, pp. 26–32). <https://doi.org/10.47839/ijc.23.1.3432>
- Rerung, R. R., & Ramadhan, A. (2024). Website Quality Measurement of Educational Government Agency in Indonesia using Modified WebQual 4.0. *International Journal of Computing*, 26–32. <https://doi.org/10.47839/ijc.23.1.3432>
- Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., & Habibi, A. (2023). How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical evidence from Indonesia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100192. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100192>
- Rokhman, A. (2024). INTERACTIVE MODEL OF GOVERNMENT WEBSITES BASED ON DECISION TREE ANALYSIS AND WEB QUALITY 4.0. In *Journal of Governance and Regulation* (Vol. 13, Issue 2, pp. 354–365). <https://doi.org/10.22495/jgrv13i2siart11>
- Saifulloh, S., & Zulfa, I. I. (2023). 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*, 4(1), 62–72. <https://doi.org/10.25008/ijadis.v4i1.1260>
- Simamora, B. (2002). *Panduan riset perilaku konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=pAfxNu7FFCYC>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. ALFABETA, cv.
- Talukder, M. (2014). *Managing Innovation Adoption: From Innovation to Implementation*. Gower. <https://books.google.co.id/books?id=eL-jBgAAQBAJ>
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y.-M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1), 159–205. <https://doi.org/10.1016/j.csda.2004.03.005>
- Titiani, F. (2020). Analysis of User Satisfaction on Corona.Jakarta.go.id Website: Use Webqual Method 4.0. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1641, Issue 1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012015>
- Wagiman, A. N. (2023). Net Benefit on E-Invoice Implementation: Applying the Delone & McLean Information Systems Success Model. In *E3S Web of*

Conferences (Vol. 388). <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338804054>

Warjiyono, Nur Rais, A., Fandhilah, Erawati, W., Handayani, N., & Mayatopani, H. (2020). Webqual and Importance Performance Analysis Method: The Evaluation of Tegal City's Public Service Information System Web Quality. *2020 Fifth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/ICIC50835.2020.9288518>

Windiarti, I. S., Pranadani, A., & Ismail, A. (2023). *Manajemen Proyek Perangkat Lunak: Strategi Terbaik dalam Manajemen Proyek Perangkat Lunak*. Asadel Liamsindo Teknologi. <https://books.google.co.id/books?id=ksDuEAAQBAJ>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A