

***PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN  
MALINAU MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0***

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Sistem Informasi



**NASA BALTHAZAR ST PADAN**

**NPM: 191710436**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA Yogyakarta**

**2023**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0

yang disusun oleh

Nasa Balthazar ST Padan

191710436

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juli 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom, M.T.I	Telah Menyetujui
Penguji 3	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## LEMBAR PERNYATAAN

### Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : **Nasa Balthazar ST Padan**

NPM : **191710436**

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : **PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN**

**MALINAU MENGGUNAKAN METODE**

**WEBQUAL 4.0**

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas Akhir ini benar merupakan hasil tulisan sendiri dan bukanlah hasil salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain
2. Saya memberikan kepada pihak yang berwenang yakni Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hak non-eksklusif yang bebas royalti (*non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas isi lembar pernyataan ini. Saya menampilkan isi lembar pernyataan ini untuk kepentingan akademis, mengelola data, mendistribusikan, serta menampilkan isi lembar pernyataan ini untuk kepentingan akademis, dan keperluan universitas lainnya tanpa perlu meminta izin tambahan, dengan tambahan nama penulis diikuti sertakan dalam penulisan dengan jelas.
3. Saya bertanggung jawab secara pribadi atas keaslian dan keabsahan isi lembar pernyataan ini. Oleh karena itu, saya bersedia dengan tulus untuk menanggung segala bentuk hukuman atau tindakan hukum yang mungkin timbul.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 1 Februari 2023

Yang Menyatakan,



**Nasa Balthazar ST Padan**

191710436

## PRAKATA

Dengan penuh kerendahan hati, saya ingin menyatakan rasa terima kasih dan penghargaan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berlimpahnya rahmat dan karunia-Nya. Berkat anugerah-Nya, saya berhasil menyelesaikan penelitian tugas akhir ini dan menulis laporan yang berjudul **“Pengukuran Kualitas Website Pemerintahan Kabupaten Malinau Menggunakan Metode WebQual 4.0”**. selama proses penyusunan tugas akhir ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Jurusan Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, saya menghadapi berbagai hambatan dan tantangan yang tidak sedikit. Namun, dengan bantuan Tuhan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, saya berhasil menyelesaikan penelitian ini dengan sukses.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dengan berkat dan rahmat-Nya, Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan bimbingan, kekuatan, dan kesehatan kepada penulis dalam setiap langkahnya.
2. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, atas bimbingan dan dukungannya.
3. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., sebagai dosen pembimbing I yang memberikan bimbingan, saran, kritik yang berharga, dan waktu yang diberikan dalam penulisan tugas akhir.
4. Saya juga ingin berterima kasih kepada Ibu Elizabeth Marsella, S.S., M.Li., sebagai dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan, saran, kritik yang berharga, dan waktu dalam penulisan tugas akhir.
5. Saya ingin mengungkapkan terima kasih kepada Bapak DR. Samuel ST Padan, M.M., dan Ibu Magdalena Damus, S.Hut., sebagai orang tua yang memberikan motivasi, bimbingan, dan doa-doa selama perjalanan hidup saya
6. Saya juga berterima kasih kepada kakak, Elma Georgiana ST Padan, S.I.Kom., dan adik, Muda Sebastian ST Padan, yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam perjalanan kuliah dan penyelesaian tugas akhir ini.

7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada penghuni Casa Grande 408a yang telah menjadi keluarga penulis dan memberikan dukungan serta semangat selama kuliah dan penyelesaian tugas akhir ini.
8. Saya juga ingin berterima kasih kepada Charten Lungguk Tambunan, Juan Peter Sitompul, Arinisa Paska Pakpahan, Ridho Ahmad Fahreza yang membuat saya merasa seperti di kelilingi keluarga senantiasa dan kepada teman-teman lainnya yang telah membantu dan mendukung penulis sepanjang perjalanan kuliah dan penyelesaian tugas akhir ini.
9. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dan menyebarkannya dalam penelitian ini. Kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti, dan penelitian ini tidak akan berhasil tanpa partisipasi kalian semua.

Akhir kata, dengan penuh rasa syukur dan harapan, penulis berharap bahwa laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi berharga dalam bidang yang diteliti. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih atas perhatian dan dukungan yang telah diberikan.

Semoga Tuhan memberkati kita semua dalam perjalanan kita menuju peningkatan pengetahuan dan pengembangan ilmu. Amin

Yogyakarta, 1 Februari 2023

Penulis,



**Nasa Balthazar ST Padan**

## INTISARI

*Website* pemerintah Kabupaten Malinau merupakan sumber informasi dan layanan penting bagi masyarakat setempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* tersebut dan tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator utama. Penelitian ini juga menggunakan model *Webqual* 4.0 untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Responden pada penelitian ini terdiri dari pengguna *website* dan masyarakat Kabupaten Malinau. Analisis regresi linier digunakan untuk menguji hubungan antara dimensi-dimensi *Webqual* 4.0 dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan (*usability*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memiliki pengaruh positif dan signifikan dan positif dengan pengguna *website* pemerintahan Kabupaten Malinau. secara keseluruhan penelitian ini menekankan pentingnya memprioritaskan kegunaan dan kualitas interaksi layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan fokus pada faktor-faktor ini, pemerintah Kabupaten Malinau dapat meningkatkan pengalaman pengguna, memperkuat hubungan antara pengguna dan pemerintah, dan pada akhirnya mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

**Kata Kunci:** *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, website pemerintahan, Kabupaten Malinau*

## ABSTRACT

*Government websites serve as crucial information portals for provinces, districts, and villages. This study will examine the government website of Malinau Regency with the aim of delivering information and providing services to the local community. The establishment of this website is in accordance with the provisions of INPRES No. 03/2003 regarding E-Government. One important indicator in assessing the quality of government websites is user satisfaction, which reflects the extent to which the website is utilized and implemented according to user preferences. This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the quality of the Malinau Regency Government website using the WebQual 4.0 model, as well as analyze the factors influencing user satisfaction. The study population consists of website users and the local community of Malinau Regency. Multiple linear regression analysis is used to examine the relationship between the dimensions of WebQual 4.0 and user satisfaction. The analysis results indicate that the Usability and Service Interaction Quality variables have a positive and significant influence on User Satisfaction. On the other hand, the Information Quality variable does not have a significant and positive relationship with users of the Malinau Regency Government website. Overall, this study emphasizes the importance of prioritizing Usability and Service Interaction Quality to meet user needs and expectations. By focusing on these factors, the Malinau Regency government can create a better user experience, strengthen the user-government relationship, and ultimately achieve higher levels of satisfaction.*

**Keywords:** Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, government website, Kabupaten Malinau.



## DAFTAR ISI

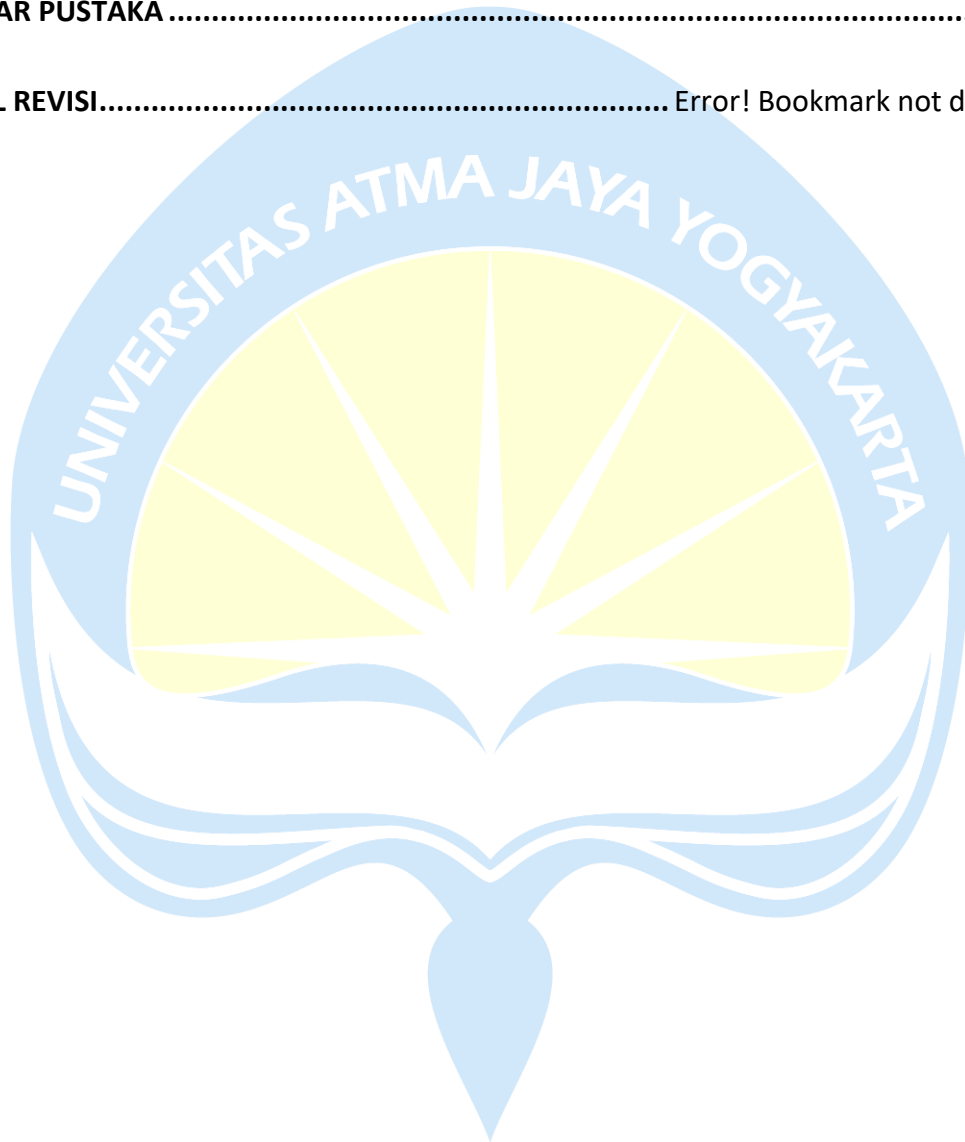
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	II
<b>PRAKATA</b> .....	III
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	VI
<b>DAFTAR ISI</b> .....	VII
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	XI
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	XII
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. <i>Latar Belakang</i> .....	1
1.2. <i>Perumusan Masalah</i> .....	2
1.3. <i>Pertanyaan Penelitian</i> .....	2
1.4. <i>Tujuan</i> .....	2
1.5. <i>Batasan Masalah</i> .....	3
1.6. <i>Manfaat Penelitian</i> .....	3
1.7. <i>Bagan Keterkaitan</i> .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1. <i>Studi Sebelumnya</i> .....	6
2.2. <i>Dasar Teori</i> .....	11
2.2.1. <i>Website Pemerintahan (Malinau.go.id)</i> .....	11
2.2.2. <i>Kualitas Website</i> .....	12
2.2.3. <i>User Satisfaction</i> .....	12
2.2.4. <i>Website Quality (WebQual 4.0)</i> .....	13



2.2.5.	<i>Kerangka Berpikir dan Hipotesis</i> .....	16
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>18</b>
3.1.	<i>Tahap Penelitian</i> .....	18
3.1.1.	<i>Identifikasi Masalah Dan Studi Literatur</i> .....	19
3.1.2.	<i>Merancang Strategi Pengumpulan Data</i> .....	19
3.1.3.	<i>Menguji Kualitas Instrumen</i> .....	20
3.1.4.	<i>Mengumpulkan dan Analisis Data</i> .....	21
3.1.5.	<i>Interpretasi Hasil Analisis Data</i> .....	21
3.1.6.	<i>Kesimpulan &amp; Saran</i> .....	21
3.2.	<i>Metode Penelitian</i> .....	22
3.2.1.	<i>Teknik Penentuan Data</i> .....	22
A.	<i>Populasi</i> .....	22
B.	<i>Sampel</i> .....	23
C.	<i>Lokasi dan Waktu Penelitian</i> .....	24
D.	<i>Skala Pengukuran Penelitian</i> .....	24
3.2.2.	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	25
A.	<i>Teknik Kuesioner</i> .....	25
B.	<i>Perancangan Kuesioner</i> .....	25
3.2.3.	<i>Teknik Analisis Data</i> .....	29
3.2.4.	<i>Teknik pengu Uji Kualitas Instrumen</i> .....	29
A.	<i>Uji Validitas</i> .....	29
B.	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	29
C.	<i>Analisis Deskriptif</i> .....	30
D.	<i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	31
1.	<i>Uji Normalitas</i> .....	31
2.	<i>Uji Heteroskedastisitas</i> .....	31
3.	<i>Uji Multikolinieritas</i> .....	32
E.	<i>Analisis Regresi Linear Berganda</i> .....	33

F. Uji Hipotesis .....	34
1. Uji F .....	34
2. Uji T .....	34
3. Uji Koefisien Determinasi .....	34
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Pendahuluan .....	36
4.2. Uji Kualitas Instrumen .....	36
4.2.1. Uji Validitas .....	36
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	37
4.3. Analisis Deskriptif .....	38
4.3.1. Karakteristik Responden .....	38
A. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
B. Berdasarkan Tempat Tinggal .....	39
4.3.2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	40
A. Statistik Deskriptif Usability .....	40
B. Statistik Deskriptif Information Quality .....	40
C. Statistik Deskriptif Service Interaction Quality .....	41
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	42
4.4.1. Uji Normalitas .....	42
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas .....	43
4.4.3. Uji Multikolinieritas .....	44
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
4.6. Hasil Uji Hipotesis .....	47
4.6.1. Hasil Uji F .....	47
4.6.2. Hasil Uji T .....	48
4.6.3. Koefisien Determinasi .....	51
4.7. Pembahasan .....	51
4.7.1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Antara Usability terhadap User Satisfaction	51

4.7.2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Information Quality terhadap User Satisfaction .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
8.1 Kesimpulan .....	56
8.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>TABEL REVISI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan keterkaitan .....	5
Gambar 2.1	Merupakan Model Penelitian <i>WebQual 4.0</i> .....	14
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	16
Gambar 3.1	Alur Tahapan Penelitian .....	18
Gambar 4.1	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	39



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Studi Sebelumnya .....	8
Tabel 2.2	Variabel dan Indikator dalam <i>WebQual 4.0</i> .....	15
Tabel 3.1	Konstruksi Penulisan Kuesioner Penelitian .....	28
Tabel 3.2	<i>Rule Of Thumb</i> Uji Kualitas Instrumen .....	30
Tabel 3.3	Skala Interval .....	31
Tabel 3.4	<i>Rule of Thumbs</i> Uji Klasik .....	33
Tabel 3.5	<i>Rule of Thumbs</i> Uji Hipotesis .....	33
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas .....	35
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif <i>Usability</i> .....	40
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> .....	41
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i> .....	41
Tabel 4.6	Kesimpulan dari ketiga hasil Statistik Deskriptif Variabel .....	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas .....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	45
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji F (ANOVA 2-way) .....	48
Tabel 4.12	Hasil Uji T .....	49
Tabel 4.13	Penjelasan Singkat Hipotesis 1 .....	49
Tabel 4.14	Penjelasan Singkat Hipotesis 2 .....	50
Tabel 4.15	Penjelasan Singkat Hipotesis 3 .....	50
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis .....	51
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	51

