

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Evaluasi terhadap kualitas layanan berbasis *website* telah menjadi fokus berbagai penelitian dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik dan institusi pendidikan. Metode WebQual 4.0, yang menitikberatkan pada tiga dimensi utama *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* menjadi pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai persepsi dan kepuasan pengguna terhadap sistem digital. Meskipun objek dan konteks layanan berbeda-beda, kesamaan metodologi dan fokus dimensi menjadikan studi-studi ini relevan sebagai rujukan utama dalam penelitian ini.

Ilham dkk[9]. meneliti kualitas layanan pada *website* milik Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin yang belum pernah dievaluasi secara periodik. Menggunakan pendekatan WebQual 4.0 serta dikaitkan dengan standar layanan digital pemerintah, penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana *website* memenuhi ekspektasi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *usability quality* dan *information quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, dimensi *interaction quality* dinilai lemah, yang menunjukkan adanya kendala dalam responsivitas dan keaktifan komunikasi layanan. Kesimpulan dari studi ini mengindikasikan bahwa *website* belum optimal dalam mendukung prinsip-prinsip pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Masthori dkk[10]. melakukan evaluasi terhadap *website* pemerintah daerah Kabupaten Sleman dengan memodifikasi model WebQual untuk menyesuaikan dengan konteks lokal. Penelitian ini tidak hanya mengevaluasi kualitas layanan, tetapi juga mencoba menggali manfaat nyata yang dirasakan pengguna. Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa *website* memiliki skor rata-rata sebesar 80,22%, yang tergolong tinggi. Kontribusi terbesar terhadap skor tersebut berasal dari dimensi

kualitas informasi dan visual, yang menunjukkan bahwa aspek estetika dan kejelasan konten menjadi kunci utama dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap layanan digital pemerintah.

Berbeda dari pendekatan sebelumnya, Nugroho dkk[11]. menggabungkan WebQual dengan Importance Performance Analysis (IPA) dalam menilai layanan *website* Pemerintah Desa Sidoluhur. Fokus penelitian ini adalah mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Hasil analisis memperlihatkan adanya korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan serta intensitas penggunaan *website*. Namun demikian, atribut-atribut penting seperti pembaruan informasi, kelengkapan konten, keamanan data, kecepatan akses, dan desain visual masih menunjukkan performa yang belum optimal. Studi ini menegaskan pentingnya penyelarasan antara elemen teknis dan ekspektasi pengguna agar kualitas layanan digital benar-benar berdampak pada peningkatan partisipasi masyarakat.

Putra dkk[12]. meneliti sistem layanan *website* IMISSU Universitas Udayana dengan metode WebQual 4.0. Penelitian ini berfokus pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam konteks pendidikan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi WebQual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung asumsi bahwa kualitas pengalaman pengguna, baik dalam aspek navigasi, informasi, maupun interaksi layanan, menjadi penentu utama dalam membangun loyalitas pengguna terhadap sistem informasi akademik.

Saputro dkk[13]. melengkapi kerangka evaluasi dengan menggabungkan WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), dan IPA dalam penelitian terhadap portal akademik SIAKAD Universitas Tadulako. Nilai indeks CSI yang diperoleh sebesar 73,39% menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, seluruh atribut dalam ketiga dimensi WebQual menunjukkan *gap* negatif, menandakan adanya selisih antara ekspektasi dan kenyataan layanan yang diterima pengguna. Implikasi

dari temuan ini adalah perlunya pembaruan berkelanjutan terhadap fitur dan konten layanan berbasis *website* untuk menjembatani ekspektasi pengguna.

Apriliani dkk[14]. mengkaji layanan situs berita Detik.com dengan pendekatan WebQual 4.0 dan IPA. Fokus utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi apakah situs berita tersebut telah memenuhi standar kualitas layanan ideal dari sudut pandang pengguna. Hasil menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada dalam kuadran prioritas utama dalam analisis IPA, artinya atribut-atribut tersebut sangat penting namun masih belum memenuhi harapan pengguna. Studi ini memperkuat pandangan bahwa bahkan *platform* digital berskala nasional pun memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kualitas yang konsisten dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian lain dilakukan oleh Rachman dkk[15]. terhadap *website* UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura (UTM), yang merepresentasikan unit akademik dalam pengembangan dan layanan kebahasaan. Studi ini menggunakan pendekatan WebQual 4.0 dengan fokus pada tiga variabel utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *visual quality*. Hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan *website* dikategorikan “baik” dengan skor rata-rata 72,3%. Dari ketiga variabel yang dianalisis, *usability* memperoleh skor terendah yaitu 69,60%, yang mengindikasikan adanya tantangan dalam aspek kemudahan penggunaan. Sebaliknya, *visual quality* menjadi variabel dengan skor tertinggi, menunjukkan bahwa aspek estetika *website* telah cukup baik diterima oleh pengguna.

Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa meskipun konteks dan objek yang dikaji berbeda, pendekatan WebQual mampu secara konsisten mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan utama dalam layanan *website* publik dan akademik. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut menjadi rujukan penting dalam merancang evaluasi terhadap kualitas layanan *website* PRODENPASAR milik Pemerintah Kota Denpasar. Dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi dalam WebQual 4.0 dan

membandingkannya dengan kebutuhan serta ekspektasi pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penyempurnaan layanan digital berbasis pengaduan publik.



Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1	Ilham,dkk [9]. .	Mengukur dan mengevaluasi kualitas dari websitr pemerintah banyuasin	Webqual4.0	Kualitas kemudahan dan informasi sangat berpengaruh kepada kepuasan pengguna lalu layanan interaksi memerlukan perbaikan, <i>website</i> belum sesuai standar pemerintah
2	Masthori,dkk [10].	evaluasi untuk meningkatkan efektivitas e-government. Penelitian ini bertujuan untuk memodifikasi metode Webqual untuk mengeksplorasi kualitas layanan serta manfaatnya.	Webqual	<i>website</i> kabupaten sleman mendapat skor nilai yang baik karena desain yang menarik serta interaksi,dan kualitas informasi yang diberikan <i>website</i> .
3	Nugroho,dkk [11].	Evaluasi kualitas layanan <i>website</i> pemerintah desa sidoluruh serta memberikan solusi peningkatan layanan.	Webqual, IPA	Mengdapat hasil signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan. Atribut yang perlu perhatian adalah update informasi, detail, keamanan, gambar, font, dan kecepatan <i>website</i> .

4	Putra,dkk[12]	Mengevaluasi kualitas <i>website</i> IMISSU di Universitas Udayana.	WEBQUAL 4.0	Terdapat hubungan sangat kuat antara kualitas <i>website</i> dan kepuasan pengguna. Semua dimensi Webqual berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
5	Saputro,dkk[13]	Mengukur kualitas layanan SIAKAD Universitas Tadulako dari perspektif pengguna.	WebQual 4.0, CSI, IPA	Nilai CSI sebesar 73,39% (kategori puas). Gap negatif menunjukkan ekspektasi pengguna belum terpenuhi sepenuhnya.
6	Apriliani,[14]	Analisis kualitas situs Detik.com.	WebQual 4.0,IPA	Beberapa atribut berada pada kuadran prioritas utama untuk ditingkatkan; menunjukkan ketimpangan antara kinerja dan harapan.
7	Rachman,dkk[15]	Evaluasi kualitas situs Universitas Trunojoyo Madura.	Webqual	Hasil yang diharapkan: Identifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta rekomendasi peningkatan kualitas layanan digital

2.2. Dasar Teori

2.2.1 Evaluasi

Proses sistematis untuk menilai keberhasilan suatu kegiatan berdasarkan data yang diperoleh dan kriteria yang telah ditetapkan. Dalam penelitian sistem informasi, evaluasi bertujuan mengukur sejauh mana sistem memenuhi tujuan pengguna[16].

2.2.2 Kualitas

Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen, baik fitur maupun karakteristik, yang melekat pada suatu produk atau layanan dan dirancang untuk mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta kepuasan pengguna. Suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan performa yang konsisten, sesuai standar, dan relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga menciptakan nilai dan kepercayaan terhadap penggunaan jangka panjang[17].

2.2.3 Website PRO DENPASAR

Website merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat untuk mendapat informasi yang dibutuhkan secara cepat dan singkat[18]. PRODENPASAR (Pengaduan Rakyat Online Denpasar) adalah *platform* digital yang dikembangkan Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Kominfo. *Platform* ini berfungsi sebagai kanal resmi untuk menampung pengaduan masyarakat secara daring, sekaligus menjadi sarana komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah daerah. Dengan mengakses situs

<https://pengaduan.denpasarkota.go.id>, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau laporan terkait layanan publik.

PRODENPASAR dirancang untuk meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan layanan pemerintah serta mempercepat proses penanganan pengaduan.

2.2.4 E-Government, Pelayanan Publik, dan Kepuasan

Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap sebuah *website* merupakan hasil dari terpenuhinya kebutuhan serta harapan mereka selama menggunakan situs tersebut. Secara umum, respon atas kepuasan ini cenderung menunjukkan persepsi yang positif terhadap performa *website* [19]. Dalam konteks sistem informasi, kepuasan pengguna juga menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana sistem tersebut berhasil digunakan. Penilaian kepuasan ini dapat mencerminkan apakah sistem tersebut dianggap baik atau kurang baik, serta seberapa sesuai sistem dengan tujuan dan kebutuhan pengguna [20].

Penerapan e-government adalah strategi pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, memperkuat kerja sama antar lembaga, serta memberikan akses informasi yang lebih terbuka kepada masyarakat dan dunia usaha. Menurut definisi dari World Bank, e-government mencakup penggunaan teknologi seperti internet, jaringan area luas (Wide Area Network/WAN), serta perangkat bergerak (*mobile computing*) yang mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan warganya, sektor bisnis, dan

lembaga pemerintahan lainnya[21]. Tujuan utamanya adalah menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus menyederhanakan proses birokrasi dan mempercepat layanan publik secara digital[22], [23].

Salah satu elemen penting dari e-government adalah pelayanan publik berbasis digital (e-service), di mana masyarakat dapat mengakses layanan seperti pengurusan dokumen, perizinan, pembayaran, dan pengaduan secara daring tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara fisik. Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga mendorong terciptanya layanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Pelayanan publik berbasis TI ini mendukung prinsip-prinsip *good governance* dengan meningkatkan partisipasi masyarakat dan transparansi dalam evaluasi serta pengawasan layanan pemerintah[24], [25].

Dalam konteks pelayanan digital, kepuasan pengguna menjadi indikator kunci untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi yang digunakan. Kepuasan tersebut tercermin dari sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi pengguna terpenuhi saat berinteraksi dengan *website* atau *platform* digital yang disediakan. Pengguna yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap performa sistem. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan juga berfungsi sebagai cerminan keberhasilan sistem informasi dalam mendukung tujuan dan kebutuhan penggunanya[19], [20]. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berkorelasi erat dengan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem digital pemerintahan[26].

2.2.5 Metode Evaluasi

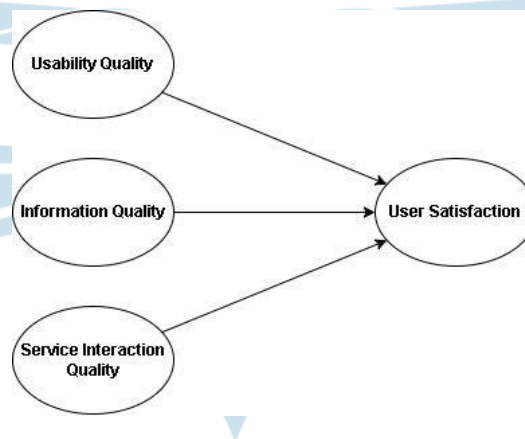
Dalam konteks penelitian evaluasi sebuah *website*, terdapat berbagai model yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis *website*. Beberapa model yang umum digunakan adalah:

Tabel 2. 2 Metode Evaluasi

Aspek	WebQual[27]	SERVQUAL[28]	IPA[29]	SUS
Fokus	Evaluasi kualitas <i>website</i> dari perspektif pengguna.	kesenjangan variabel harapan dengan persepsi pelanggan.	Perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja suatu atribut layanan.	Mengukur kegunaan sistem berdasarkan persepsi pengguna.
Komponen	Kemudahan, kualitas informasi, layanan interaksi.	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	Importance dan Performance	10 Pernyataan <i>Likert</i> tentang kemudahan dan kepuasan penggunaan
Tujuan	Mengukur kepuasan dan persepsi pengguna terhadap <i>website</i> .	Menilai kualitas layanan berdasarkan gap antara harapan dan kenyataan.	Identifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.	Memberikan skor <i>usability</i> dari 0–100.
Kelebihan	Spesifik untuk layanan berbasis web, fokus pada pengalaman pengguna.	Cocok untuk berbagai jenis layanan jasa.	Mudah diterapkan dan divisualisasikan dalam kuadran prioritas.	Cepat, sederhana, andal, cocok untuk evaluasi awal.
Kekurangan	Tidak mengukur kepentingan relatif setiap atribut.	Butuh dua kali pengukuran; potensi bias persepsi.	Subjektivitas tinggi dalam penilaian penting dan kinerja.	Hanya fokus pada aspek <i>usability</i> , tidak mencakup kualitas informasi.
Penggunaan	Evaluasi <i>website</i> e-government, e-commerce, pendidikan.	Digunakan dalam perbankan, rumah sakit, transportasi.	Digunakan dalam pemasaran, pendidikan, layanan publik.	Digunakan dalam pengujian UI/UX, sistem perangkat lunak.

2.2.6 WEBQUAL 4.0

WebQual adalah metode evaluasi dikembangkan melalui pendekatan QFD atau quality function deployment yang bertujuan untuk menilai kualitas sebuah *website* dari sudut pandang pengguna. Pengukuran ini memanfaatkan sejumlah instrumen penelitian yang telah dirancang secara sistematis untuk merepresentasikan harapan dan kebutuhan pengguna terhadap layanan berbasis web. WebQual mengelompokkan indikator-indikator penilaiannya ke dalam tiga dimensi utama, yaitu: *usability*, *information quality*, serta *service interaction*. Pendekatan ini digunakan untuk memastikan bahwa *website* mampu memenuhi ekspektasi pengguna dari segi fungsionalitas, penyajian informasi, dan pengalaman layanan secara keseluruhan[30].



Gambar 2. 1 Komponen WebQual 4.0.[31]

Metode ini menitikberatkan penilaiannya pada tiga aspek utama pada gambar di atas [32]

1. *Usability*

Usability atau kegunaan merujuk pada seberapa mudah dan nyaman suatu situs, seperti *platform e-learning*, dapat digunakan oleh penggunanya. Aspek ini mencakup kemudahan dalam menjalankan fungsi-fungsi yang tersedia, kemudahan memahami struktur dan isi *website*, serta kemudahan dalam melakukan navigasi antar menu atau halaman. Selain itu, tampilan visual yang menarik dan terorganisir dengan baik turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Kualitas kegunaan yang baik akan membuat pengguna merasa lebih terbantu, tidak kebingungan, dan lebih termotivasi untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Oleh karena itu, *usability* menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas dan kenyamanan interaksi pengguna dengan sistem digital[33].

2. *Information Quality*

Information Quality berkaitan dengan kesesuaian dan ketepatan informasi yang disajikan oleh suatu *website* terhadap harapan serta kebutuhan pengguna. Konten yang disediakan harus relevan, akurat, dan mampu menjawab apa yang dicari atau dibutuhkan oleh pengunjung situs. Semakin informatif dan selaras isi *website* dengan tujuan pengguna, maka semakin tinggi pula nilai kepuasan dan kepercayaan yang akan terbentuk. Hal ini menjadikan kualitas konten sebagai salah satu faktor krusial dalam menunjang efektivitas suatu situs web, terutama dalam mendukung pengambilan keputusan dan memberikan nilai tambah bagi pengguna [34].

3. *Service interaction Quality*

Service interaction merupakan aspek yang menilai kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna saat mereka menelusuri lebih dalam suatu situs web. Dimensi ini mencerminkan tingkat kepercayaan dan empati yang ditunjukkan melalui berbagai elemen seperti keamanan transaksi, penyampaian informasi dan produk, personalisasi layanan, serta komunikasi dengan pengelola situs. Kualitas interaksi ini mencakup kemampuan situs dalam memberikan rasa aman selama pengguna berinteraksi, membangun reputasi yang positif, memfasilitasi komunikasi yang efektif, menciptakan pengalaman yang lebih personal dan emosional, serta menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna. Selain itu, situs yang unggul dalam aspek ini juga mampu membentuk komunitas yang lebih spesifik dan memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa setiap janji atau komitmen yang diberikan akan benar-benar ditepati. Dengan demikian, *service interaction* berperan penting dalam membentuk loyalitas pengguna dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital yang disediakan[35].

4. User Satisfaction

User satisfaction merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah *website* berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Guna mengevaluasi tingkat keberhasilan suatu *website* perlu dilakukan analisis, dengan berfokus pada kepuasan yang dirasakan oleh pengguna selama berinteraksi dengan situs tersebut [36].