



Kualitas Informasi Sebagai Determinan Kepuasan Pengguna Website Lembaga Legislatif: Perspektif Webqual 4.0 Pada DPRD Toraja Utara

Gidion A.N. Pongdatu^{1*}, Ferayanti B. Gallaran², Intan S.D. Welem³

^{1,2,3}Universitas Kristen Indonesia Toraja, Indonesia

*Penulis Korespondensi: gidionpongdatu88@gmail.com

Received: 22/06/2026 | Accepted: 25/07/2026 | Publication: 05/08/2026

Abstract: Regional legislative websites serve as a key channel for information transparency and public participation, yet their usefulness largely depends on perceived content quality. This study seeks to identify which dimension most strongly determines user satisfaction with the North Toraja DPRD website by applying the WebQual 4.0 framework. The influence of three constructs on user satisfaction was examined: information quality, usability, and service interaction quality. Respondents comprised 58 individuals who had visited the website, recruited purposively and measured through a 1–5 Likert-scale questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression after the instrument was established as valid (all items $r > 0.2586$) and reliable (Cronbach's alpha between 0.801 and 0.885). The regression model accounted for 85.3% of the variance in user satisfaction ($R^2 = 0.8525$; $F(3,54) = 104.03$; $p < 0.001$). All predictors were significant, with information quality emerging as the strongest driver ($\beta = 0.577$; $p < 0.001$), followed by service interaction quality ($\beta = 0.273$; $p = 0.021$) and usability ($\beta = 0.268$; $p = 0.035$). A comparison of standardized coefficients showed that the contribution of information quality (0.535) exceeded more than double that of service interaction quality (0.237) and usability (0.207). Content is therefore the central axis of user satisfaction, suggesting that management should prioritize information timeliness and accuracy while improving access stability and navigation. The moderately high inter-predictor correlation (0.79–0.83) is reported transparently so that results are interpreted with caution. This research adds to the limited application of WebQual 4.0 to regional legislative websites.

Keywords: Web Quality; WebQual 4.0; User Satisfaction; Multiple Linear Regression; E-Government Website



Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Pongdatu, G. A. N., Gallaran, F. B., & Welem, I. S. D. (2026). Kualitas informasi sebagai determinan kepuasan pengguna website lembaga legislatif: Perspektif WebQual 4.0 pada DPRD Toraja Utara. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 6(3). <https://doi.org/10.53625/jirk.v6i3.13191>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai instansi pemerintah untuk memanfaatkan media digital sebagai saluran komunikasi dan penyampaian informasi publik. Website resmi instansi menjadi salah satu media yang paling umum digunakan karena berperan sebagai jembatan informasi antara pemerintah dan

masyarakat. Bagi lembaga legislatif daerah seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), website bukan sekadar alat publikasi, melainkan juga wujud keterbukaan informasi dan akuntabilitas kepada masyarakat (Barnes & Vidgen, 2006). Melalui website, masyarakat dapat mengakses profil keanggotaan, agenda sidang, produk hukum, berita kegiatan, serta kanal aspirasi tanpa harus hadir secara fisik dalam kegiatan DPRD. Keberadaan kanal digital ini sekaligus membuka ruang partisipasi publik yang lebih luas.

Keberadaan website instansi tidak terlepas dari agenda e-government yang menempatkan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan dan transparansi pemerintahan. Melalui penerapan e-government, birokrasi diharapkan mampu menyampaikan informasi dan layanan secara lebih cepat, mudah, dan murah kepada masyarakat. Dalam kerangka tersebut, website merupakan titik depan (front end) interaksi antara pemerintah dan warga. Mutu interaksi ini ditentukan oleh bagaimana platform dirancang dan dikelola, mulai dari struktur navigasi, kualitas konten, hingga keamanan akses. Semakin sejalan kualitas website dengan kebutuhan pengguna, semakin besar pula peluang website untuk dimanfaatkan sebagai saluran informasi yang efektif oleh masyarakat.

Website DPRD memiliki kekhususan dibandingkan website instansi lain karena peran utamanya yang berorientasi pada informasi legislatif dan partisipasi publik. Tidak seperti platform yang menekankan transaksi komersial atau pembelajaran interaktif, website DPRD lebih menonjolkan fungsi penyediaan informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Masyarakat berharap memperoleh informasi yang benar tentang kegiatan legislatif, proses pembentukan produk hukum, serta akuntabilitas kinerja wakil rakyat. Kualitas penyajian informasi ini langsung memengaruhi kepercayaan publik terhadap lembaga. Dengan demikian, pengukuran kualitas website DPRD seyogianya mempertimbangkan persepsi pengguna terhadap aspek informasi secara komprehensif.

Namun, keberadaan website tidak secara otomatis menjamin efektivitas penyampaian informasi apabila tidak didukung oleh kualitas tampilan, isi, dan interaksi yang optimal. Kualitas website sangat menentukan kepuasan pengguna ketika mengakses informasi. Website dengan struktur navigasi yang jelas, tampilan yang menarik, serta konten yang akurat dan mudah diakses akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna dalam mencari informasi. Sebaliknya, navigasi yang rumit, konten yang tidak diperbarui, atau tampilan yang kurang responsif dapat menurunkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu diperlukan metode yang mampu menilai kualitas website secara objektif.

Metode WebQual merupakan pendekatan pengukuran kualitas website yang telah digunakan secara luas dalam kajian akademis maupun praktis. WebQual menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2002). Ketiga dimensi tersebut merepresentasikan aspek konten, struktur, dan hubungan layanan yang saling melengkapi dalam menentukan sejauh mana platform tersebut memenuhi kebutuhan pengguna (Barnes & Vidgen, 2000, 2001). Dengan pendekatan ini, kelebihan dan kelemahan website dapat diidentifikasi secara sistematis sehingga menjadi dasar perbaikan dan pengembangan.

Konsep kepuasan pengguna pada penelitian ini berangkat dari gagasan bahwa kepuasan terbentuk ketika pengalaman pengguna terhadap suatu layanan memenuhi atau

melebihi harapannya. Dalam konteks website, kepuasan dipahami sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman menggunakan platform, baik dari sisi terpenuhinya kebutuhan informasi maupun dari sisi kenyamanan berinteraksi. Pengguna yang merasa kebutuhan informasinya terpenuhi, proses interaksinya mudah, dan layanannya dapat diandalkan akan cenderung menyatakan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual, kepuasan cenderung menurun. WebQual menawarkan kerangka untuk menangkap kesenjangan tersebut karena menilai kualitas dari sudut pandang persepsi pengguna, bukan hanya dari karakteristik teknis platform secara objektif.

Ketiga dimensi WebQual dipilih karena masing-masing menjelaskan aspek pengalaman pengguna yang berbeda namun saling terkait. Kualitas informasi menangkap dimensi konten yang berkaitan dengan isi dan penyajian informasi, seperti akurasi, kejelasan, dan ketepatan waktu. Kemudahan penggunaan menangkap aspek fungsional dan struktural, seperti kemudahan navigasi dan daya tarik visual. Kualitas interaksi layanan menangkap aspek relasional, yaitu kepercayaan dan jaminan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi. Ketika ketiga aspek ini dinilai secara bersama, gambaran menyeluruh tentang kualitas website dan kecenderungan pengguna untuk merasa puas dapat diperoleh. Kerangka inilah yang menjadi dasar penyusunan instrumen dan analisis pada penelitian ini.

Kajian evaluasi kualitas website dengan metode WebQual telah banyak dilakukan pada berbagai tipe institusi, antara lain institusi pendidikan dan sistem pembelajaran daring (Fadlan dkk., 2022; Purwandani & Syamsiah, 2021), serta layanan administrasi (Suharto & Hariadi, 2021). Sebagian penelitian mengombinasikan WebQual dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan indikator (Afriansyah dkk., 2022; Mandias dkk., 2021; Pratama dkk., 2021). Meskipun demikian, mayoritas objek studi lebih berfokus pada sektor pendidikan, perbankan, dan komersial. Studi yang secara khusus mengevaluasi website lembaga legislatif daerah (DPRD) menggunakan kerangka WebQual masih terbatas. Padahal, fungsi utama website DPRD yang menonjolkan penyaluran informasi publik dan transparansi memiliki kekhasan tersendiri dibandingkan instansi lain.

Secara normatif, keterbukaan informasi publik semakin ditekankan dalam tata kelola pemerintahan sebagai wujud akuntabilitas lembaga kepada warga. Lembaga legislatif, termasuk DPRD, dituntut tidak hanya menyampaikan kegiatan internal, tetapi juga menyediakan akses informasi yang transparan tentang pembentukan kebijakan dan pengelolaan anggaran. Website menjadi sarana utama untuk memenuhi tuntutan tersebut karena informasi yang disajikan secara daring dapat diakses oleh siapa saja kapan saja. Apabila website tidak dikelola dengan baik, fungsi transparansi dan partisipasi yang diharapkan menjadi kurang efektif. Dengan demikian, evaluasi kualitas website lembaga legislatif memiliki makna yang lebih luas, yaitu sebagai penilaian terhadap sejauh mana lembaga menjalankan prinsip keterbukaan dan melayani warga.

Tinjauan terhadap sejumlah kajian terdahulu memperlihatkan pola temuan yang cukup konsisten. Afriansyah dkk. (2022) menggunakan kerangka WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website universitas dan menemukan bahwa dimensi interaksi layanan memberikan kontribusi paling besar terhadap kualitas website secara keseluruhan,

sekaligus mengingatkan perlunya perhatian pada dimensi kemudahan penggunaan. Mandias dkk. (2021) mengevaluasi sebuah website lembaga pendidikan menggunakan WebQual 4.0 dan IPA, dan memperoleh tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 90% dengan kesenjangan negatif yang menunjukkan bahwa kinerja website belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Pratama dkk. (2021) yang mengkaji sistem informasi akademik menemukan bahwa kualitas layanan website berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan kualitas informasi menjadi salah satu faktor yang signifikan. Sementara itu, Athallah dan Kraugusteeliana (2022) menerapkan WebQual berbasis IPA pada website penyedia layanan komersial dan menyoroiti pentingnya pengalaman pengguna serta keamanan sebagai area yang perlu diperbaiki.

Keberagaman hasil tersebut menegaskan bahwa pengaruh relatif setiap dimensi WebQual dapat berbeda menurut konteks objek yang diteliti. Pada sektor publik, terutama lembaga legislatif, belum banyak kajian yang menunjukkan dimensi mana yang paling menentukan kepuasan pengguna. Hal ini menjadi penting karena keputusan pengelolaan website DPRD seyogianya didasarkan pada bukti empiris tentang faktor yang dominan. Penelitian ini ditujukan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menguji kontribusi relatif kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada website DPRD Toraja Utara sekaligus mengevaluasi kondisi kualitasnya berdasarkan mayoritas partisipan.

DPRD Toraja Utara sebagai lembaga perwakilan rakyat di Sulawesi Selatan telah menyediakan website resmi sebagai bentuk keterbukaan informasi dan pelayanan publik. Website tersebut memuat informasi mengenai profil dan struktur keanggotaan dewan, agenda dan jadwal persidangan, produk hukum yang dihasilkan, berita kegiatan, serta saluran aspirasi publik. Sebagai daerah kabupaten, Toraja Utara menghadapi tantangan keterbatasan jangkauan informasi konvensional, sehingga kehadiran website menjadi penting untuk menjangkau masyarakat di berbagai kecamatan yang tersebar. Kepastian bahwa platform tersebut berfungsi optimal menjadi penting tidak sekadar demi citra lembaga, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerjanya.

Berdasarkan observasi awal, ditemukan sejumlah kendala pada website tersebut, antara lain struktur navigasi yang dirasa rumit sehingga menyulitkan pengguna menemukan informasi, penyusunan konten yang kurang terstruktur, serta waktu muat halaman yang cukup lama. Beberapa pengguna juga mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia tidak selalu diperbarui secara teratur, sehingga pengguna tidak jarang menemukan data yang belum mutakhir ketika membutuhkan dokumen terkini. Permasalahan tersebut dapat memberikan pengalaman yang kurang memuaskan bagi pengguna yang membutuhkan informasi kegiatan dan produk hukum DPRD. Kondisi inilah yang menimbulkan perlunya pengukuran kualitas website secara objektif agar kendala dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara terarah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas website DPRD Toraja Utara berdasarkan persepsi pengguna, serta sejauh mana kualitas informasi (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). Secara lebih rinci, pertanyaan penelitian mencakup (1) bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas

interaksi layanan website DPRD Toraja Utara, (2) bagaimana pengaruh simultan ketiga dimensi tersebut terhadap kepuasan pengguna, serta (3) dimensi mana yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Berdasarkan rumusan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website DPRD Toraja Utara, menguji pengaruh ketiga dimensi WebQual terhadap kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi dimensi yang paling menentukan kepuasan. Secara teoretis, hasil penelitian memperluas penerapan WebQual pada konteks lembaga legislatif daerah yang masih jarang diteliti. Secara praktis, hasil penelitian menjadi bahan bagi pengelola website DPRD Toraja Utara dalam menyusun prioritas pengembangan layanan informasi digital yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Penelitian dilaksanakan di DPRD Toraja Utara, Sulawesi Selatan, pada periode April hingga Juni 2025. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuannya menguji pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara statistik. Desain survei memungkinkan pengumpulan data persepsi dari sejumlah responden secara serentak menggunakan instrumen kuesioner, sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih luas dalam rentang waktu penelitian.

Kerangka konseptual penelitian mengikuti dimensi WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2002). Kerangka ini memosisikan kepuasan pengguna sebagai hasil dari tiga komponen kualitas website, yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kemudahan penggunaan. Kualitas informasi berkaitan dengan ketercukupan, akurasi, kejelasan, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan. Kualitas interaksi layanan menyangkut kepercayaan dan jaminan yang diberikan kepada pengguna ketika berinteraksi dengan website. Kemudahan penggunaan mencakup aspek kemudahan navigasi, daya tarik visual, serta kemudahan mempelajari operasi website. Ketiga komponen tersebut merupakan faktor penentu kepuasan pengguna pada penelitian ini.

Berdasarkan kerangka konsep tersebut, dirumuskan hipotesis penelitian. Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Seluruh hipotesis diuji melalui analisis regresi linear berganda sebagaimana dijelaskan pada bagian analisis data. Perumusan hipotesis ini sejalan dengan berbagai kajian terdahulu yang menemukan hubungan positif antara dimensi WebQual dan kepuasan pengguna.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna yang pernah mengakses website DPRD Toraja Utara, meliputi masyarakat umum, akademisi, jurnalis, pegawai pemerintah, serta staf dan anggota dewan. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria telah pernah mengakses dan menggunakan

website DPRD Toraja Utara. Kriteria tersebut dianggap penting agar data yang diperoleh menggambarkan pengalaman aktual pengguna (Firmansyah & Dede, 2022). Jumlah responden yang memenuhi kriteria adalah 58 orang. Berdasarkan pedoman kecukupan sampel untuk analisis regresi, yaitu sekitar sepuluh kali jumlah variabel bebas (Sugiyono, 2018), dengan tiga variabel independen yang dimiliki penelitian ini, jumlah sampel minimal sekitar 30 responden. Dengan demikian, sampel sebanyak 58 orang telah melampaui syarat minimum dan memadai untuk analisis regresi linear berganda.

Purposive sampling dipilih karena jumlah populasi pengguna website tidak dapat ditetapkan secara pasti dan tidak tersedia daftar populasi yang lengkap. Berbeda dengan random sampling yang menuntut daftar sampling yang lengkap, purposive sampling memungkinkan peneliti memilih partisipan berdasarkan pertimbangan yang relevan dengan tujuan penelitian. Meskipun pendekatan ini memiliki kelemahan berupa keterbatasan generalisasi karena partisipan tidak dipilih secara acak, pendekatan ini tetap tepat untuk kajian eksploratif terhadap kelompok pengguna yang spesifik seperti pengguna website instansi pemerintahan. Seluruh responden yang terlibat telah mengonfirmasi bahwa mereka pernah membuka dan menggunakan website DPRD Toraja Utara sebelum mengisi kuesioner, sehingga penilaian yang diberikan didasarkan pada pengalaman langsung, bukan pada persepsi umum tanpa dasar.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria di lingkungan DPRD Toraja Utara dan sekitarnya. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan singkat tentang tujuan penelitian dan cara pengisian, serta diminta memberikan persetujuan untuk berpartisipasi. Kuesioner diisi secara mandiri oleh responden untuk menghindari pengaruh peneliti terhadap jawaban. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan, kuesioner yang diisi lengkap dan memenuhi kriteria analisis digunakan sebagai data penelitian, sedangkan kuesioner yang tidak lengkap tidak disertakan. Proses ini menghasilkan 58 kuesioner yang siap dianalisis.

Instrumen penelitian adalah kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002). Kuesioner terdiri atas dua bagian, yaitu identitas responden dan butir pernyataan evaluatif. Skala Likert lima tingkat digunakan, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Seluruh pernyataan mengukur empat konstruk, yaitu kualitas informasi (X1) dengan empat butir, kemudahan penggunaan atau usability (X2) dengan empat butir, kualitas interaksi layanan (X3) dengan empat butir, dan kepuasan pengguna (Y) dengan tiga butir. Total terdapat 15 butir pernyataan.

Definisi operasional diterapkan agar setiap konstruk dapat diukur secara konkret. Kualitas informasi (X1) didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap kelengkapan, keakuratan, kejelasan, dan kemutakhiran informasi website, yang dijabarkan dalam butir tentang kemudahan memahami informasi, akurasi dan dapat dipercayanya informasi, pembaruan secara berkala, serta kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Kemudahan penggunaan (X2) didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan berinteraksi dengan website, yang diukur melalui kemudahan penggunaan secara umum, kejelasan navigasi, daya tarik desain, dan dukungan berbagai perangkat. Kualitas interaksi layanan (X3) didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap keandalan layanan saat berinteraksi, yang mencakup akses tanpa gangguan teknis, respons cepat

terhadap permintaan, dukungan fitur pencarian, serta tingkat layanan dalam membantu memperoleh informasi. Kepuasan pengguna (Y) didefinisikan sebagai tingkat kepuasan menyeluruh pengguna terhadap website, yang mencakup kepuasan keseluruhan, kemampuan website memenuhi kebutuhan informasi, serta berfungsinya website tanpa kendala teknis.

Kerangka operasional variabel dan indikator disajikan pada Tabel 1 untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai keterkaitan antara konstruk dan butir pengukurnya. Seluruh butir dinilai dengan skala Likert 1 sampai 5, semakin tinggi skor maka semakin baik persepsi pengguna terhadap aspek yang dinilai. Dengan demikian, seluruh variabel memiliki sumber data yang sama, yaitu jawaban responden atas kuesioner, dan diolah pada tingkat rata-rata indikator untuk keperluan analisis regresi.

Tabel 1. Kerangka operasional variabel dan indikator

Dimensi	Indikator (butir)	Notasi
Kualitas informasi (X1)	Informasi mudah dipahami, akurat dan dapat dipercaya, diperbarui berkala, sesuai kebutuhan	X1.1-X1.4
Kemudahan penggunaan (X2)	Mudah digunakan, navigasi jelas, desain menarik, dukungan berbagai perangkat	X2.1-X2.4
Kualitas interaksi layanan (X3)	Akses tanpa gangguan, respons cepat, fitur pencarian membantu, layanan membantu	X3.1-X3.4
Kepuasan pengguna (Y)	Puas keseluruhan, memenuhi kebutuhan informasi, berfungsi tanpa kendala	Y1-Y3

Analisis data dilakukan secara bertahap. Pertama, statistik deskriptif disusun untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap setiap dimensi melalui nilai rata-rata dan persentase tanggapan setuju. Kedua, uji validitas instrumen dilakukan dengan menghitung korelasi item-total (corrected item-total correlation) pada setiap butir terhadap skor total dimensi yang sama, dengan menggunakan nilai r-tabel 0,2586 untuk N = 58 pada taraf signifikansi 5% sebagai ambang valid. Ketiga, reliabilitas instrumen diukur menggunakan koefisien Cronbach's alpha. Keempat, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas residual, uji heteroskedastisitas, serta pemeriksaan multikolinearitas melalui nilai variance inflation factor (VIF) karena korelasi antardimensi WebQual perlu diperiksa. Kelima, analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menentukan pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap kepuasan pengguna, dilengkapi dengan uji F dan uji t. Seluruh analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik. Nilai koefisien yang dilaporkan mengacu pada skala rata-rata indikator (rentang 1-5) untuk memudahkan perbandingan

antardimensi.

Normalitas residual diuji melalui uji Jarque-Bera dan Shapiro-Wilk. Uji Jarque-Bera mengukur kesimetrisan dan puncak distribusi residual berdasarkan nilai kemiringan (skewness) dan kurtosis, sedangkan uji Shapiro-Wilk lebih sesuai untuk ukuran sampel kecil seperti pada penelitian ini. Heteroskedastisitas dideteksi menggunakan uji Breusch-Pagan, yang menguji apakah varians residual konstan terhadap variabel bebas. Sementara itu, multikolinearitas dideteksi melalui nilai VIF dan koefisien korelasi antarvariabel bebas; nilai VIF di atas 10 umumnya dianggap mengindikasikan adanya kolinearitas yang perlu diwaspadai. Tingkat signifikansi statistik ditetapkan pada $\alpha = 0,05$.

Model regresi yang diestimasi mengikuti persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$, dengan Y adalah kepuasan pengguna, a adalah konstanta, b_1 hingga b_3 adalah koefisien regresi untuk kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi layanan, serta e adalah galat (error) acak. Seluruh variabel dimasukkan secara serentak ke dalam model tanpa prosedur penyeleksian bertahap, karena ketiga dimensi WebQual secara konseptual dipandang saling melengkapi dalam menjelaskan kepuasan. Keputusan masuk atau tidaknya suatu variabel didasarkan pada hasil uji signifikansi parsial, bukan pada pertimbangan langkah seleksi. Dengan demikian, interpretasi hasil difokuskan pada besaran dan arah pengaruh masing-masing dimensi setelah mempertimbangkan dimensi lainnya.

Selain itu, untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap prioritas perbaikan, hasil statistik deskriptif pada tingkat butir dibandingkan dengan hasil uji pengaruh. Butir dengan rata-rata rendah sekaligus berada dalam dimensi yang berpengaruh signifikan diidentifikasi sebagai area prioritas. Pendekatan pembacaan silang semacam ini sejalan dengan logika Importance Performance Analysis (IPA) yang banyak digunakan pada studi WebQual (Mandias dkk., 2021; Pratama dkk., 2021), meskipun dalam penelitian ini IPA tidak dihitung secara formal.

Penelitian ini memperhatikan aspek etika dalam pengumpulan data. Seluruh responden diberikan informasi yang memadai mengenai tujuan penelitian dan diperlakukan secara sukarela tanpa paksaan. Identitas responden dijaga kerahasiaannya, dan jawaban dalam kuesioner dianalisis secara agregat sehingga tidak dapat dilacak kembali ke individu tertentu. Tidak ada data pribadi yang dipertimbangkan di luar keperluan analisis. Kerahasiaan dan sukarela ini bertujuan menghindari ketakutan ataupun motivasi yang dapat memengaruhi kebenaran jawaban responden, sehingga kualitas data yang diperoleh tetap optimal dan sejalan dengan prinsip etika penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sebanyak 58 responden yang pernah mengakses website DPRD Toraja Utara berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik responden bervariasi, mencakup masyarakat umum, akademisi, jurnalis, pegawai pemerintah, serta staf dan anggota dewan, sehingga pandangan yang diperoleh merepresentasikan ragam pengguna website. Ragam latar belakang ini penting karena kebutuhan informasi setiap kelompok dapat berbeda, misalnya jurnalis dan akademisi cenderung membutuhkan produk hukum serta agenda sidang, sedangkan masyarakat umum lebih banyak mengakses berita kegiatan dan kanal

aspirasi. Keanekaragaman karakteristik responden memperkaya penilaian terhadap kualitas website dari berbagai sudut pandang pengguna. Seluruh responden telah pernah mengakses dan menggunakan website tersebut sesuai dengan kriteria purposive sampling yang ditetapkan.

Dilihat dari komposisinya, responden berasal dari beragam kelompok usia dan latar belakang, yang mencerminkan beragamnya pengguna layanan informasi legislatif. Sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif, sehingga penilaian yang diberikan tidak semata-mata dipengaruhi oleh keterbatasan keterampilan dalam menggunakan internet. Perlu dicatat bahwa frekuensi dan pola penggunaan website tidak diukur secara formal dalam penelitian ini; penilaian responden didasarkan pada pengalaman mengakses website, baik yang bersifat rutin maupun sewaktu-waktu ketika membutuhkan dokumen atau produk hukum. Variasi ini menandakan bahwa website berfungsi sebagai sumber informasi utama bagi sebagian kelompok dan sumber pelengkap bagi kelompok lain, sehingga kebutuhan fungsional pengguna turut membentuk penilaian atas kepuasan.

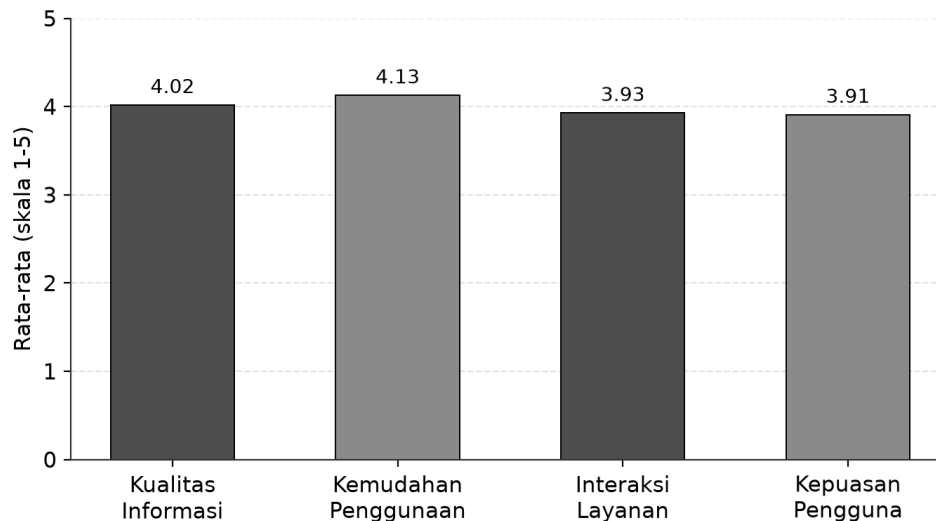
Tabel 2 menyajikan nilai rata-rata dan persentase tanggapan setuju terhadap setiap butir.

Tabel 2. Statistik deskriptif butir kuesioner

Dimensi / butir	Mean	% setuju (4-5)
Kualitas informasi (X1)		
X1.1 Informasi mudah dipahami	3,98	79,3
X1.2 Informasi akurat dan dapat dipercaya	4,00	72,4
X1.3 Informasi diperbarui secara berkala	3,97	70,7
X1.4 Informasi sesuai kebutuhan pengguna	4,14	75,9
Kemudahan penggunaan (X2)		
X2.1 Website mudah digunakan	4,22	82,8
X2.2 Navigasi yang jelas	4,03	75,9
X2.3 Desain menarik dan profesional	4,05	75,9
X2.4 Dukung berbagai perangkat	4,22	79,3
Kualitas interaksi layanan (X3)		
X3.1 Akses tanpa gangguan teknis	3,67	56,9
X3.2 Respons cepat terhadap permintaan	3,81	63,8
X3.3 Fitur pencarian yang membantu	4,10	81,0
X3.4 Layanan membantu memperoleh informasi	4,12	77,6
Kepuasan pengguna (Y)		
Y1 Puas secara keseluruhan	3,86	69,0
Y2 Memenuhi kebutuhan informasi	3,93	67,2
Y3 Berfungsi tanpa kendala teknis	3,93	67,2

Secara umum, tanggapan responden dominan positif pada sebagian besar indikator (Gambar 1). Rata-rata per dimensi menunjukkan kemudahan penggunaan tertinggi (sekitar 4,13), disusul kualitas informasi (4,02), kualitas interaksi layanan (3,93), dan kepuasan pengguna (3,91). Pada tingkat butir, stabilitas akses tanpa gangguan teknis (X3.1) memperoleh rata-rata dan persentase setuju terendah di seluruh kuesioner (3,67; 56,9%),

diikuti respons cepat (X3.2; 3,81; 63,8%), sehingga aspek stabilitas dan kecepatan akses menjadi titik lemah utama website. Pada dimensi kualitas informasi, pembaruan berkala (X1.3) mencatatkan persentase setuju terendah (70,7%), sedangkan kesesuaian dengan kebutuhan (X1.4) tertinggi. Sebaliknya, butir kemudahan penggunaan (X2.1; X2.4) dan fitur pencarian (X3.3) dinilai paling baik. Skor dimensi tinggi tidak selalu bermakna dimensi paling berpengaruh; keterkaitan keduanya diuraikan pada bagian analisis regresi berikut.



Gambar 1. Rata-rata skor per dimensi (skala 1-5)

Uji validitas dan reliabilitas. Tabel 3 menyajikan hasil uji validitas. Seluruh butir valid karena korelasi item-total berada di atas nilai r -tabel 0,2586 dengan tingkat signifikansi $p \leq 0,001$. Korelasi terendah ditemukan pada butir X3.4 (0,461), sedangkan korelasi tertinggi terdapat pada dimensi kepuasan pengguna dengan rentang 0,749–0,817.

Validitas seluruh butir menegaskan bahwa setiap pernyataan secara konsisten mengukur konstruk yang dimaksud. Rentang korelasi item-total seluruh dimensi (0,461–0,817) berada di atas ambang 0,2586 tanpa ada butir yang gugur, sehingga seluruh 15 butir digunakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil uji validitas (korelasi item-total)

Dimensi	r item-total	p	Status
Kualitas informasi (X1)	0,530–0,782	< 0,001	Valid
Kemudahan penggunaan (X2)	0,503–0,737	< 0,001	Valid
Kualitas interaksi layanan (X3)	0,461–0,707	< 0,001	Valid
Kepuasan pengguna (Y)	0,749–0,817	< 0,001	Valid

Cronbach's alpha seluruh dimensi berada jauh di atas batas 0,600, yaitu 0,840 (X1), 0,802 (X2), 0,801 (X3), dan 0,885 (Y), menunjukkan konsistensi internal instrumen yang sangat baik.

Uji asumsi klasik. Uji Jarque-Bera ($P = 0,018$) dan Shapiro-Wilk ($p = 0,027$) menunjukkan residual belum sepenuhnya normal secara formal, namun sebaran pada histogram dan diagram probabilitas mendekati normal tanpa outlier ekstrem sehingga



asumsi dianggap terpenuhi secara praktis. Uji Breusch-Pagan mendeteksi heteroskedastisitas ($p = 0,51$). Korelasi antarvariabel bebas berkisar 0,79-0,83 dengan VIF antara 3,33 dan 4,13, masih di bawah ambang 10 sehingga multikolinearitas dapat diterima.

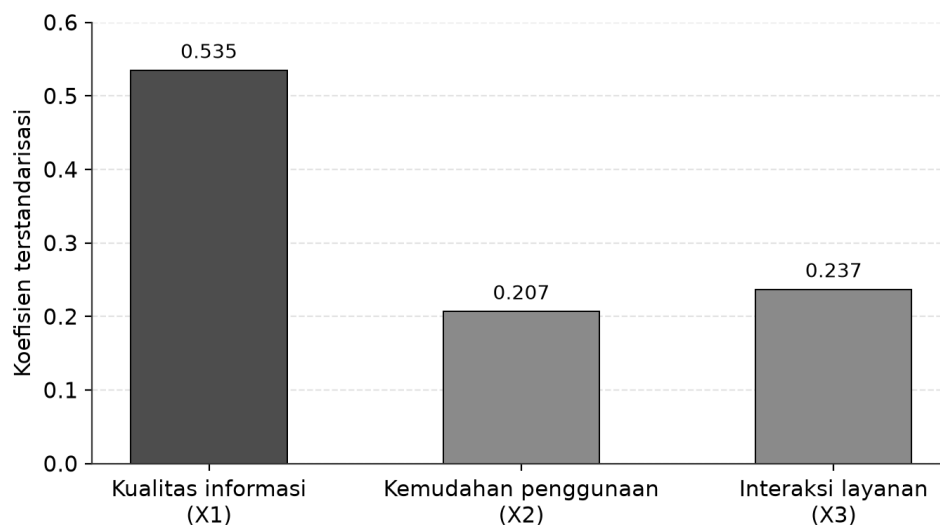
Hasil analisis regresi. Model regresi linear berganda dengan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil regresi linear berganda (skala rata-rata 1-5)

Variabel	β	SE	t	p	β standar
Konstanta	-0,593	-	-2,07	0,043	-
Kualitas informasi (X1)	0,577	0,114	5,04	< 0,001	0,535
Kemudahan penggunaan (X2)	0,268	0,124	2,16	0,035	0,207
Kualitas interaksi layanan (X3)	0,273	0,115	2,37	0,021	0,237

$R^2 = 0,8525$; Adj. $R^2 = 0,844$; $F(3,54) = 104,03$; $p < 0,001$; $n = 58$

Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,8525$; Adj. $R^2 = 0,844$) menunjukkan bahwa 85,25% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga dimensi WebQual; uji simultan menghasilkan $F(3,54) = 104,03$ ($p < 0,001$) sehingga mendukung hipotesis pertama (H1). Secara parsial, seluruh dimensi berpengaruh positif dan signifikan ($p < 0,05$), sehingga hipotesis kedua (H2), ketiga (H3), dan keempat (H4) diterima. Kualitas informasi merupakan prediktor terkuat ($\beta = 0,577$; beta terstandarisasi 0,535), sekitar dua kali lipat dari kualitas interaksi layanan (0,237) dan kemudahan penggunaan (0,207). Urutan kekuatan pengaruh ini terlihat pada Gambar 2 dan menjadi dasar penyusunan prioritas perbaikan.



Gambar 2. Koefisien terstandarisasi dimensi terhadap kepuasan pengguna

Koefisien regresi dibaca pada skala rata-rata indikator 1-5, sehingga konstanta -0,593 hanyalah penanda matematis tanpa makna praktis. Seluruh koefisien bertanda positif, berarti setiap peningkatan kualitas dimensi diiringi peningkatan kepuasan pengguna; rangkuman ini menegaskan bahwa model WebQual berfungsi sebagaimana tujuan teoretisnya, yaitu kualitas website yang lebih baik mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi.

Jika disimpulkan dalam satu rangkuman pengujian hipotesis, seluruh hipotesis penelitian diterima. Uji simultan (F) menunjukkan bahwa ketiga dimensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (H1 diterima). Uji parsial menunjukkan kualitas informasi (H2), kemudahan penggunaan (H3), dan kualitas interaksi layanan (H4) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan. Seluruh koefisien bertanda positif, yang berarti setiap peningkatan kualitas dimensi diiringi peningkatan kepuasan pengguna, tanpa ada dimensi yang berpengaruh negatif. Rangkuman ini menegaskan bahwa model WebQual berfungsi sebagaimana teori dasarnya, yaitu kualitas website yang lebih baik mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi.

Pembahasan

Hasil penelitian menegaskan bahwa kerangka WebQual 4.0 mampu mengukur kualitas website DPRD Toraja Utara berdasarkan persepsi pengguna. Kapasitas penjelasan model ($R^2 = 0,85$) yang tinggi sejalan dengan kajian WebQual pada konteks lain yang juga melaporkan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna (Purwandani & Syamsiah, 2021; Suharto & Hariadi, 2021).

Temuan paling menonjol adalah dominannya peran kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Koefisien terstandarisasi kualitas informasi (0,535) lebih dari dua kali lipat dibandingkan kualitas interaksi layanan (0,237) maupun kemudahan penggunaan (0,207). Hal ini masuk akal karena karakteristik pengguna website DPRD yang berorientasi pada informasi. Pengguna mengakses kanal tersebut untuk mencari konten agenda sidang, produk hukum, dan berita kegiatan yang merupakan inti fungsi informasi. Ketika pembaruan dan akurasi informasi dirasakan baik, kepuasan pengguna meningkat secara proporsional. Hasil ini sejalan dengan pentingnya dimensi informasi pada platform e-government yang menekankan transparansi dan akuntabilitas (Barnes & Vidgen, 2006).

Dominasi kualitas informasi ini juga dapat ditafsirkan dari sudut fungsi kelembagaan DPRD itu sendiri. Berbeda dengan portal transaksional yang menekankan penyelesaian proses, website legislatif pada dasarnya berfungsi memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh informasi tentang kehidupan dan produk lembaga. Ketika fungsi tersebut berjalan baik ditandai dengan informasi yang jelas, akurat, dan mutakhir, maka kepercayaan serta kepuasan masyarakat tumbuh secara natural. Sebaliknya, apabila konten lambat diperbarui atau kurang akurat, keberadaan website kehilangan daya guna intinya meskipun tampilannya baik. Penafsiran inilah yang menjelaskan mengapa peningkatan kecil pada kualitas informasi berdampak lebih besar pada kepuasan dibandingkan perbaikan tajam pada aspek teknis, sebagaimana terlihat pada besarnya koefisien terstandarisasi kualitas informasi pada penelitian ini.

Kualitas interaksi layanan dan kemudahan penggunaan tetap berkontribusi signifikan meskipun lebih rendah daripada kualitas informasi. Artinya, stabilitas akses, kecepatan respons, dan navigasi tetap penting, namun tidak lebih menentukan daripada konten informasi. Hasil ini konsisten dengan beberapa studi WebQual pada website layanan yang menemukan bahwa dimensi konten kerap menjadi faktor utama pembentuk kepuasan (Purwandani & Syamsiah, 2021; Suharto & Hariadi, 2021). Indikator dengan persentase setuju terendah, yaitu stabilitas akses (X3.1) dan kecepatan respons (X3.2), menjadi fokus

perhatian pada perbaikan aspek teknis platform.

Penafsiran hasil dilakukan dengan hati-hati karena korelasi antarvariabel bebas yang cukup tinggi. Korelasi ini dapat sedikit memengaruhi stabilitas estimasi koefisien, meskipun nilai VIF yang masih berada di bawah 10 tidak menunjukkan multikolinearitas yang serius. Meskipun demikian, hasil uji parsial yang signifikan serta koefisien terstandarisasi mendukung kesimpulan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini dicatat sebagai keterbatasan dan menjadi bahan kajian lanjutan.

Peran kualitas informasi yang dominan pada penelitian ini berbeda dari sejumlah kajian yang justru mengidentifikasi dimensi lain lebih menentukan. Perbandingan dengan kajian terdahulu dirangkum pada Tabel 5. Pada website yang berorientasi pada penyediaan informasi, kualitas informasi konsisten menjadi dimensi prioritas, sebagaimana dilaporkan pada website sekolah (Diana & Sutabri, 2023), institusi (Saputra dkk., 2021), dan pesantren (Fernando dkk., 2022). Sebaliknya, pada website universitas yang lebih transaksional dan interaktif, dimensi interaksi layanan justru berkontribusi paling besar (Afriansyah dkk., 2022). Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh orientasi objek kajian: website DPRD bersifat informasional dan relatif satu arah, sehingga pengguna lebih menilai kandungan informasi daripada kualitas interaksi.

Tabel 5. Sintesis kajian terdahulu pengaruh WebQual terhadap kepuasan pengguna

Studi	Objek kajian	Metode	Temuan utama
Afriansyah dkk. (2022)	Website universitas	WebQual 4.0	Interaksi layanan paling besar
Mandias dkk. (2021)	Website lembaga pendidikan	WebQual + IPA	Kesesuaian rata-rata sekitar 90%, gap negatif
Pratama dkk. (2021)	Sistem informasi akademik	WebQual + IPA	Kualitas informasi berpengaruh signifikan
Fernando dkk. (2022)	Website pondok pesantren	WebQual + IPA	Kualitas informasi atribut penting
Saputra dkk. (2021)	Website institusi	WebQual + IPA	Kualitas informasi prioritas
Diana & Sutabri (2023)	Website sekolah	WebQual 4.0	Kualitas informasi penting
Sembodo dkk. (2021)	Platform belanja daring (Shopee)	SUS	Pengalaman pengguna dan kemudahan layanan
Widayanti & Maknunah (2021)	Website STIMATA	SUS	Kemudahan penggunaan faktor utama
Athallah & Kraugusteliana (2022)	Website layanan komersial	WebQual + IPA	Keamanan dan pengalaman pengguna prioritas
Salamah dkk. (2020)	Website LMS	WebQual 4.0	Sebagian atribut teknis belum optimal
Setiawati dkk. (2022)	Website kearsipan	WebQual 4.0	Kualitas teknis dan kelengkapan layanan

			informasi
--	--	--	-----------

Kekonsistenan tersebut memperkuat posisi kualitas informasi sebagai dimensi paling menentukan kepuasan pada website yang berorientasi pada penyediaan informasi, sedangkan pada platform transaksional dimensi lain dapat lebih dominan. Aspek teknis seperti stabilitas dan kecepatan akses, meskipun bukan paling dominan dalam membentuk kepuasan, tetap merupakan prasyarat dasar yang apabila diabaikan dapat menurunkan penilaian pada dimensi lain (Salamah dkk., 2020; Setiawati dkk., 2022).

Selain membandingkan dengan literatur, perlu pula dilihat keterkaitan antara hasil deskriptif dan hasil inferensial pada data penelitian sendiri. Indikator yang memperoleh persentase setuju terendah, yaitu akses tanpa gangguan teknis dan respons cepat terhadap permintaan, berada pada dimensi kualitas interaksi layanan yang berpengaruh signifikan tetapi bukan paling dominan. Sementara itu, indikator pembaruan informasi berkala berada dalam dimensi kualitas informasi yang justru paling menentukan kepuasan. Perpaduan ini menempatkan perbaikan pembaruan informasi pada posisi prioritas yang lebih tinggi dibandingkan perbaikan teknis semata, karena setiap perbaikan kecil pada kualitas informasi berdampak langsung pada kepuasan yang lebih besar. Dengan memahami peta semacam itu, pengelola dapat melakukan prioritas yang lebih rasional dalam pembagian anggaran dan sumber daya.

Perlu ditegaskan bahwa lebih dari 85% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh ketiga dimensi WebQual. Kapasitas penjelasan yang tinggi ini mengindikasikan bahwa kerangka pemikiran WebQual menangkap hampir seluruh faktor utama pembentuk kepuasan dalam konteks website DPRD. Sisa variasi yang tidak dapat dijelaskan kemungkinan berasal dari faktor di luar WebQual, seperti pengalaman pribadi pengguna, kualitas layanan di luar website, atau ekspektasi individual yang heterogen. Hal ini sekaligus membuka peluang evaluasi untuk memperkaya hasil penelitian dengan menambahkan variabel eksternal di masa mendatang.

Temuan ini, beserta kajian prioritas perbaikan berbasis IPA (Mandias dkk., 2021; Pratama dkk., 2021), menjadi arahan bagi pengelolaan website DPRD. Prioritas perbaikan diarahkan pada kualitas informasi, terutama pembaruan dan akurasi konten, karena indikator tersebut dinilai rendah sekaligus berpengaruh besar. Langkah perbaikan teknis seperti stabilisasi akses, akselerasi respons, dan penyederhanaan navigasi tetap perlu dilakukan untuk mendukung pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Ditemukan pula beberapa implikasi manajerial yang dapat ditindaklanjuti oleh pengelola. Pertama, karena kualitas informasi merupakan faktor paling menentukan, pengelola perlu menetapkan mekanisme penjadwalan pembaruan konten yang jelas, misalnya penetapan petugas pengelola konten yang bertanggung jawab memastikan agenda sidang dan produk hukum selalu mutakhir. Kedua, evaluasi akurasi konten sebaiknya dilakukan secara berkala dengan melibatkan bagian sekretariat yang memahami substansi dokumen, sehingga informasi yang tampil tidak hanya mutakhir tetapi juga benar secara isi. Ketiga, meskipun aspek teknis bukan faktor paling dominan, stabilitas dan kecepatan akses yang rendah dapat merusak persepsi pengguna terhadap dimensi lain; oleh karena itu investasi pada infrastruktur dan pengujian performa halaman tetap diperlukan.

Temuan ini juga menegaskan pentingnya pemantauan berkelanjutan terhadap

kepuasan pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas website dapat berubah seiring berjalannya waktu dan pembaruan konten. Pengelola dapat mempertimbangkan pengukuran kualitas website secara berkala, misalnya setiap tahun, untuk memantau perkembangan dan mengevaluasi efektivitas perbaikan yang telah dilakukan. Evaluasi berkala serupa juga dianjurkan pada lembaga legislatif lain agar praktik keterbukaan informasi publik terus diperbaiki berdasarkan data, bukan hanya berdasarkan asumsi.

Salah satu pembelajaran penting dari hasil penelitian adalah adanya perbedaan antara penilaian subjektif pengguna terhadap dimensi dan kekuatan pengaruh statistik dari dimensi tersebut. Dimensi yang dinilai paling tinggi oleh pengguna tidak selalu merupakan dimensi yang paling menentukan kepuasan. Hal ini tampak pada kemudahan penggunaan yang memperoleh skor rata-rata tertinggi namun berkoefisien terstandarisasi terendah, sedangkan kualitas informasi yang memperoleh penilaian sedang pada tingkat butir justru menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan. Implikasi metodologis dari temuan ini adalah bahwa evaluasi kualitas website tidak cukup hanya berbasis peringkat deskriptif, melainkan perlu diintegrasikan dengan analisis pengaruh. Perpaduan antara pendekatan deskriptif dan inferensial yang dilakukan pada penelitian ini memberi pemahaman yang lebih utuh bagi pengelola dalam menentukan fokus perbaikan.

Hasil penelitian ini juga memiliki relevansi bagi pengembangan e-government secara lebih luas. Temuan bahwa kualitas informasi merupakan dimensi yang paling menentukan kepuasan menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga legislatif sebaiknya menempatkan keterbukaan dan mutu informasi sebagai inti layanan. Ketika informasi yang disajikan aktual, akurat, dan relevan, kepercayaan serta kepuasan warga terhadap lembaga akan semakin kuat. Temuan ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan pengelolaan media informasi pemerintah, khususnya dalam menekankan pengelolaan konten sebagai prioritas utama. Aspek teknis tetap penting tetapi berperan sebagai penunjang, bukan sebagai pengganti, dari kualitas informasi yang menjadi jantung layanan.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan ketika menafsirkan hasil. Pertama, jumlah sampel yang terbatas (58 responden) membatasi generalisasi hasil pada populasi yang lebih luas. Kedua, korelasi antarvariabel bebas yang cukup tinggi (0,79–0,83) dengan nilai VIF hingga 4,13, meskipun masih di bawah ambang 10, menandakan adanya keterkaitan antardimensi sehingga kontribusi relatif antardimensi perlu ditafsirkan dengan hati-hati. Ketiga, pengukuran bersandar pada persepsi responden melalui kuesioner, bukan pada data objektif kinerja website, sehingga penilaian bersifat subjektif. Keempat, penggunaan purposive sampling mengurangi keacakan pemilihan partisipan. Keterbatasan tersebut menjadi dasar rekomendasi untuk penelitian selanjutnya agar meningkatkan ukuran sampel, memadukan pengukuran objektif, dan menguji model dengan variabel tambahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan kerangka WebQual 4.0 pada 58 pengguna website DPRD Toraja Utara, dapat disimpulkan bahwa kualitas website memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Model regresi menjelaskan 85% variasi

kepuasan, dan ketiga dimensi, yaitu kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi layanan, berpengaruh signifikan secara simultan. Dimensi kualitas informasi merupakan prediktor yang paling dominan ($\beta = 0,577$; koefisien terstandarisasi 0,535), diikuti kualitas interaksi layanan ($\beta = 0,273$) dan kemudahan penggunaan ($\beta = 0,268$). Temuan ini menegaskan bahwa konten informasi adalah faktor terkuat di dalam platform website DPRD.

Ditinjau dari menjawab pertanyaan penelitian secara menyeluruh, terdapat tiga simpulan yang dapat ditarik. Pertama, dari sisi deskriptif, kualitas website DPRD Toraja Utara secara umum dinilai baik oleh pengguna, dengan dimensi kemudahan penggunaan memperoleh penilaian rata-rata paling tinggi dan dimensi kualitas interaksi layanan menunjukkan sejumlah titik lemah, terutama pada aspek stabilitas dan kecepatan akses. Kedua, dari sisi pengaruh simultan, ketiga dimensi WebQual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sekitar 85%. Ketiga, dari sisi pengaruh parsial dan relatif, kualitas informasi terbukti paling dominan dalam membentuk kepuasan, sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Ketiga simpulan ini saling melengkapi dalam memberikan gambaran tentang kondisi sesungguhnya dan arah pengembangan website.

Perbandingan hasil dengan kajian terdahulu memperkuat simpulan bahwa prioritas perbaikan tidak dapat ditetapkan secara generik, melainkan harus disesuaikan dengan karakteristik lembaga dan penggunanya. Pada website DPRD yang bersifat informasional, perhatian terbesar dicurahkan pada konten informasi; sementara pada platform yang bersifat transaksional, aspek lain dapat lebih dominan. Keselarasan antara temuan penelitian ini dan kajian sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas informasi pada website pemerintah (Barnes & Vidgen, 2006; Suharto & Hariadi, 2021) menjadikan rekomendasi yang diberikan tidak hanya didukung oleh data penelitian, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara teoritis.

Dari semua temuan yang dipaparkan, pesan utama yang hendak disampaikan adalah bahwa pengelolaan website lembaga publik tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan informasi itu sendiri. Meskipun aspek teknis seperti kecepatan dan stabilitas tetap dibutuhkan, dalam konteks website DPRD, kualitas dan kebermutakhiran konten informasi merupakan faktor yang paling menentukan kepuasan masyarakat. Mengalokasikan sumber daya untuk pembaruan konten dan validasi akurasi akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap persepsi pengguna dibandingkan sekadar memperbaiki tampilan. Kesimpulan ini sejalan dengan karakteristik pengguna yang memerlukan informasi legislatif yang benar dan terkini, sehingga pengelolaan informasi mutlak ditempatkan sebagai inti strategi pengembangan website ke depan.

Dalam rangka memperkuat kualitas konten informasi sebagai prioritas utama, pengelola website DPRD disarankan melakukan pembaruan konten secara terjadwal serta memastikan akurasi dan relevansi informasi bagi beragam pengguna. Optimasi teknis yang meliputi penguatan stabilitas dan kecepatan halaman, penyederhanaan navigasi, serta dukungan berbagai perangkat, dilakukan sebagai pelengkap kepuasan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperbesar ukuran sampel, mengadopsi metode IPA untuk menyusun prioritas perbaikan secara lebih terperinci, menambahkan pengujian

terhadap data kinerja website yang nyata, serta mengakomodasi variabel lain di luar kerangka WebQual agar model lebih lengkap.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan dua implikasi utama. Pertama, secara teoretis, penelitian menegaskan bahwa WebQual 4.0 dapat diandalkan untuk mengevaluasi website lembaga legislatif daerah yang selama ini jarang menjadi objek kajian. Dibandingkan dengan temuan pada universitas dan platform komersial, kontribusi kualitas informasi pada konteks DPRD terbukti lebih dominan, sehingga memperkaya pemahaman tentang perbedaan kontekstual penerapan WebQual. Kedua, secara praktis, urutan prioritas perbaikan yang dirumuskan dari kombinasi statistik deskriptif dan koefisien terstandarisasi memberikan panduan yang jelas bagi pengelola website untuk mengalokasikan sumber daya perbaikan. Rekomendasi tersebut relevan tidak hanya bagi DPRD Toraja Utara, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi lembaga legislatif lain yang menghadapi tantangan serupa.

PENGAKUAN

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama penelitian ini, khususnya DPRD Toraja Utara yang telah memungkinkan akses data dan responden yang bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari lembaga mana pun dan seluruh biaya ditanggung oleh penulis. Penulis juga menyampaikan penghargaan kepada rekan sejawat yang telah memberikan masukan terhadap rancangan instrumen dan penafsiran hasil sebelum naskah diajukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, M., Ardhana, V. Y. P., & Saputra, J. (2022). Pengukuran kualitas website Universitas Qamarul Huda Badaruddin menggunakan metode WebQual 4.0. *SainsTech Innovation Journal*, 5(1), 175–182. <https://doi.org/10.37824/sij.v5i1.2022.300>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana. (2022). Analisis kualitas website Telkomsel menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 171–182. <https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.374.171-182>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2000). WebQual: an exploration of website quality. *Proceedings of the 8th European Conference on Information Systems (ECIS 2000)*, 298–305.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2001). An evaluation of cyber-bookshops: The WebQual method. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 11–30.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2006). Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. *Information & Management*, 43(6), 767–777. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.06.001>
- Diana, R., & Sutabri, T. (2023). Evaluasi kualitas website SMA dan SMK Kabupaten Ogan Komering Ulu menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Teknologi dan Ilmu Komputer Prima*, 6(1), 54–59. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v6i1.3601>
- Fadlan, M., Saputra, I. T., & Suprianto, S. (2022). Pengukuran kualitas website e-learning pada perguruan tinggi di Kalimantan Utara dengan WebQual 4.0. *Sisfokom (Sistem Informasi*

- dan Komputer), 11(3), 304–309. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i3.1446>
- Fernando, Y., Apriyani, C., Pasha, D., & Alamsyah, D. (2022). Analisis kualitas website menggunakan metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) pada website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu. *Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, 2(6), 251–257. <https://doi.org/10.30865/resolusi.v2i6.406>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Mandias, G. F., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (2021). Analisis kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA terhadap situs SLA Tompasso. *CogITo Smart Journal*, 7(2), 396–406. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.331.396-406>
- Pratama, A., Larasati, A. S., & Wulansari, A. (2021). Analisis kualitas website Sistem Langitan Umaha dengan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(3), 519–533. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i3.172>
- 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), 300–307. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi pengukuran website learning management system Polsri dengan metode WebQual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- Saputra, J., Satrianansyah, S., Wijaya, H. O. L., & Rahman, T. (2021). Analisis kualitas website Institut XYZ menggunakan metode WebQual dan IPA. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(1), 318–327. <https://doi.org/10.30645/j-sakti.v5i1.324>
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi usability website Shopee menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i2.3293>
- Setiawati, L., Aulia, E. S., Johan, R. C., Hadiapurwa, A., & Ardiansah. (2022). Studi analisis website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan metode WebQual 4.0. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 84–97. <https://doi.org/10.22146/khazanah.72775>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis kualitas website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>
- Widayanti, R., & Maknunah, J. (2021). Analisis website STIMATA menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(3), 331–338. <https://doi.org/10.32409/jikstik.20.3.2776>