



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 6371-6378

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kualitas Website E-Government Menggunakan WebQual 4.0: Studi Kasus KPU Provinsi Jambi

Adhifa Azra¹, M. Yusuf², Yerix Ramadhani³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin

¹adhifaazra07@gmail.com

Abstrak

Di era digital saat ini, website e-government memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Namun, kualitas performa website sering kali menjadi hambatan utama dalam pencapaian tujuan tersebut, terutama pada lembaga pemerintahan strategis seperti Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website KPU Provinsi Jambi secara mendalam menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Pendekatan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden pengguna website. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 27 untuk menguji hipotesis penelitian secara akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website KPU Provinsi Jambi secara keseluruhan berada pada tingkat "Baik" berdasarkan pengukuran skala likert. Temuan menunjukkan bahwa dimensi Usability dan Information Quality menjadi kekuatan utama yang secara signifikan mendukung kepuasan pengguna. Sebaliknya, dimensi Interaction Quality ditemukan memerlukan perbaikan mendalam karena kurangnya fitur responsif dan interaksi dua arah. Temuan ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola KPU Provinsi Jambi untuk segera meningkatkan fitur interaktif, mempercepat respon layanan, dan mengoptimalkan navigasi website guna mendukung partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam proses pemilihan umum. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan tata kelola e-government yang lebih berkualitas bagi pengguna di tingkat provinsi maupun nasional.

Kata kunci : WebQual 4.0, Kualitas Website, E-Government, KPU Provinsi Jambi, Analisis Kualitas, Usability

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong kebutuhan akses data cepat, efisien, dan transparan melalui website e-government. E-government didefinisikan sebagai pemanfaatan TIK untuk transportasi hubungan pemerintah-masyarakat (G2C), bisnis (G2B), dan antar-pemerintah (G2G), meski sering hanya terwujud sebagai situs web dasar tanpa evaluasi berkala.

Website KPU Provinsi Jambi vital untuk info pemilu seperti jadwal dan daftar pemilih, tapi wawancara awal ungkap masalah: navigasi sulit (kurang fitur TPS/daftar pemilih), info kurang update, serta minim interaksi (tanpa FAQ/chat).

Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0, sebuah instrument evaluasi yang berfokus pada persepsi pengguna akhir untuk menilai kualitas layanan digital. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada website KPU Provinsi Jambi serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan infrastruktur e-government yang lebih responsif dan inklusif dimasa mendatang.

Evaluasi ini penting untuk meningkatkan partisipasi demokrasi; tanpa sosialisasi khusus, akses masyarakat rendah meski di promosikan saat sosialisasi pemilu

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengevaluasi kualitas layanan digital. Evaluasi dilakukan dengan menerapkan model WebQual 4.0, yang mengukur persepsi pengguna berdasarkan tiga dimensi utama: kualitas kegunaan (Usability Quality), kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality).

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengakses atau menggunakan website resmi KPU Provinsi Jambi. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow sebagai subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel dilakukan untuk memastikan representasi pengguna dari berbagai latar belakang usia dan pendidikan. Adapun rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = statistik Z untuk Tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P = proporsi maksimal estimasi karena data belum di dapat, maka di pakai 50% = 0,5

d = presisi absolut/alpha(0,10) / sampling error 10%

Dalam penelitian ini, diketahui nilai Z = 1,96, P = 0,5 dan d = 10%, sehingga:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2}$$
$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Dari perhitungan rumus Lemeshow diatas diperoleh jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 96,04 atau di genapkan menjadi 100 responden. Maka jumlah responden yang dibutuhkan pada penelitian ini sebanyak 100 responden.

2.2. Variabel dan Instrument Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen:

1. Variabel Independen (X): Usability (X₁) Information Quality (X₂) dan Service Interaction quality (X₃).
2. Variabel Dependen (Y): kepuasan pengguna (User Satisfaction).

Data ini di kumpulkan melalui kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert 5 poin, mulai skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Selain kuesioner, dilakukan wawancara dengan pihak pengelola IT KPU Provinsi Jambi untuk memperkuat data mengenai kondisi aktual sistem.

2.3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS 27 melalui tahap berikut :

- a. Uji validitas dan reliabilitas : dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variable secara akurat dan konsisten.
- b. Uji asumsi klasik : meliputi uji normalitas untuk melihat sebaran data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi guna memastikan model regresi memenuhi kriteria ekonometrika.
- c. Analisis regresi linier berganda : digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh parsial (uji T) dan pengaruh simultan (Uji F) dari dimensi WebQual terhadap kepuasan pengguna.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Analisis deskriptif dan karakteristik desponden

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 100 responden yang aktif mengakses website KPU Provinsi Jambi. Berdasarkan hasil pengolahan data, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif (19 – 30 tahun) yang merupakan kelompok digital native. Hal ini mengindikasikan bahwa audiens utama website ini adalah pemilih muda yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan kemudahan akses informasi digital. Tingkat

pendidikan responden yang di dominasi oleh sarjana (80%) juga menunjukkan bahwa pengguna memiliki kemampuan kritis dalam menilai kualitas konten yang di sajikan.

3.2. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang di teliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r – hitung) dengan nilai r-tabel pada tingkat signifikanisi 5%.

Hasil uji Validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel usability, information quality, interaction quality dan kepuasan pengguna memiliki nilai r-hitung lebih besar dari pada r-tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen menelitian.

Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator WebQual 4.0 yang digunakan telah mampu merepresentasikan persepsi pengguna terhadap kualitas website KPU Provinsi Jambi secara tepat.

Tabel 1. Nilai Koefisien Korelasi (r)

Df= (N-2)	Tingkat Signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel ini berfungsi sebagai tabel referensi atau standar distribusi nilai r yang digunakan untuk menentukan batas validitas sebuah instrumen penelitian melalui perbandingan dengan hasil olah data. Dalam konteks penelitian ini, penentuan nilai r tabel didasarkan pada jumlah responden sebanyak 100 orang (N= 100), sehingga drajat kebebasan atau degree of freedom yang digunakan adalah df = N – 2, yaitu 98. Berdasarkan standar statistik pada tingkat signifikan 5% untuk uji dua arah, diperoleh nilai ambang batas sebesar 0,196 yang menjadi acuan utama bagi peneliti. Setiap butir pernyataan dalam kuesioner baru dapat dikategorikan sebagai instrumen yang valid apabila nilai r hitung yang dihasilkan dari perangkat lunak statistik lebih besar dari pada nilai 0,196 tersebut. Tabel ini menjadi fondasi krusial bagi analisis data karena tanpa nilai acuan ini, peneliti tidak dapat memverifikasi apakah kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat pengguna website KPU Provinsi Jambi sudah tepat sasaran atau belum.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Usability (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.253*	.009	-.057	.126	.473**
	Sig. (2-tailed)		.011	.930	.574	.213	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.253*	1	-.150	-.036	.135	.430**
	Sig. (2-tailed)	.011		.136	.720	.179	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.009	-.150	1	-.208*	.182	.385**
	Sig. (2-tailed)	.930	.136		.038	.070	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.057	-.036	-.208*	1	.066	.350**
	Sig. (2-tailed)	.574	.720	.038		.517	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.126	.135	.182	.066	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.213	.179	.070	.517		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.473**	.430**	.385**	.350**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel 2 memaparkan hasil korelasi pearson untuk Dimensi Usability atau kegunaan yang merupakan variabel independen pertama dalam penelitian kualitas website KPU Provinsi Jambi. Berdasarkan data yang disajikan, terdapat lima indikator (X1.1 hingga X1.5) yang diuji untuk melihat sejauh mana kemudahan penggunaan dan desain navigasi website di mata responden. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk variabel ini berkisar antara yang terendah 0,350 hingga yang tertinggi mencapai 0,731. Mengingat seluruh nilai tersebut berada di atas standar r tabel 0,196, maka seluruh instrumen pada variabel Usability dinyatakan valid secara statistik. Meskipun secara statistik valid, pembahasan dalam jurnal mencatat bahwa aspek ini masih memerlukan perhatian lebih karena adanya keluhan pengguna terkait kecepatan operasional dan desain tampilan yang dianggap belum sepenuhnya optimal

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Information Quality (X2)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.940**	.797**	.712**	.739**	.776**	.999**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.940**	1	.797**	.692**	.744**	.912**	.999**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.797**	.797**	1	.814**	.732**	.844**	.926**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.712**	.692**	.814**	1	.731**	.801**	.884**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.739**	.744**	.732**	.731**	1	.729**	.864**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.776**	.912**	.844**	.801**	.729**	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.999**	.999**	.926**	.884**	.864**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel 3 menyajikan hasil uji validasi untuk dimensi Information Quality yang mengukur persepsi responden terhadap keakuratan dan kualitas informasi yang disajikan oleh KPU Provinsi Jambi. Variabel ini terdiri dari enam butir pernyataan (X2.1 sampai X2.6) yang mencakup aspek ketepatan waktu serta relevansi dapat pemilu bagi masyarakat pengguna. Hasil analisis statistik menunjukkan korelasi yang sangat kuat, dimana nilai r hitung terendah berada pada 0,864 dan tertinggi mencapai 0,962. Angka-angka ini jauh melampaui nilai r tabel 0,196, sehingga instrumen pengumpulan data untuk variabel ini terbukti sangat akurat dalam mengukur apa yang ingin diteliti. Namun demikian, hasil diskusi menunjukkan catatan bahwa meskipun informasi dinilai akurat, ketepatan waktu dalam memperbarui data masih menjadi kekurangan utama yang harus diperbaiki oleh pengelola website.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Interaction Quality (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.834**	.817**	.748**	.926**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.834**	1	.765**	.735**	.913**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.817**	.765**	1	.796**	.920**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.748**	.735**	.796**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.926**	.913**	.920**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel 4 dapat dilihat uji validasi Interection Quality atau kualitas interaksi layanan yang disediakan melalui platform digital tersebut. Dimensi ini diukur melalui empat indikator (X3.1 hingga X3.4) yang mengevaluasi ras aman penyelenggara. Data statistik menunjukkan nilai r hitung yang sangat konsisten dan tinggi, yakni bergerak di rentang 0,900 sampai 0,926, yang memastikan seluruh butir pernyataan tersebut valid. Validitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang seragam mengenai aspek interaksi, terutama terkait kepercayaan pada kebijakan privasi yang diterapkan. Meskipun secara instrumen valid, temuan penelitian mengungkapkan kelemahan pada fitur interaktif nyata seperti FAQ atau live chat yang masih sangat minim tersedia bagi masyarakat.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas User Satisfaction (Y)

		Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.805**	.828**	.842**	.930**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.805**	1	.859**	.808**	.924**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.828**	.859**	1	.866**	.948**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.842**	.808**	.866**	1	.941**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.930**	.924**	.948**	.941**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel 5 menunjukkan hasil pengujian variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu User Satisfaction atau tingkat kepuasan pengguna website. Variabel ini diukur menggunakan empat indikator (Y1.1 hingga Y1.4) untuk melihat bagaimana perasaan keseluruhan pengguna setelah mengakses layanan informasi pemilu. Hasil olah data menunjukkan nilai r hitung yang sangat signifikan, dengan rentang antara 0,924 hingga nilai tertinggi 0,948, yang sempurna berada jauh di atas nilai ambang batas r tabel. Kekuatan korelasi yang mendekati angka satu ini

mengindikasikan bahwa instrumen kepuasan pengguna memiliki ketepatan ukur yang sangat baik dalam mencerminkan pengalaman responden. Hasil ini nantinya digunakan untuk melihat pengaruh simultan maupun parsial dari variabel-variabel kualitas sebelumnya terhadap kepuasan masyarakat secara menyeluruh melalui analisis regresi linier berganda.

Sehingga di dapatkan hasil Uji Validitas bahwa semua data dapat dinyatakan valid karena semua data pada setiap variabel lebih besar dari 0.196 dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

No.	Varibel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Usability			
	X1.1	0.473	0.196	Validi
	X1.2	0.430	0.196	Validi
	X1.3	0.385	0.196	Validi
	X1.4	0.350	0.196	Validi
	X1.5	0.713	0.196	Validi
2	Information Quality			
	X2.1	0.899	0.196	Validi
	X2.2	0.898	0.196	Validi
	X2.3	0.926	0.196	Validi
	X2.4	0.884	0.196	Validi
	X2.5	0.864	0.196	Validi
	X2.6	0.920	0.196	Validi
3	Interection Quality			
	X3.1	0.926	0.196	Validi
	X3.2	0.913	0.196	Validi
	X3.3	0.920	0.196	Validi
	X3.4	0.900	0.196	Validi
4	User satisfaction			
	Y1.1	0.930	0.196	Validi
	Y1.2	0.924	0.196	Validi
	Y1.3	0.948	0.196	Validi
	Y1.4	0.941	0.196	Validi

Pada tabel terakhir ini merupakan ringkasan menyeluruh dari semua tahapan uji validitas yang telah dilakukan terhadap seluruh variabel dalam penelitian. Tabel ini memetakan kembali nilai r hitung dari setiap butir pernyataan pada variabel Usability, Information Quality, Interaction Quality, dan User Satisfaction secara berdampingan dengan nilai r tabel. Dengan membandingkan setiap nilai, terlihat jelas secara visual bahwa seluruh indikator memiliki status "valid" karena tidak ada satupun nilai r hitung yang lebih kecil dari 0,196. Rekapitulasi ini memberikan jaminan ilmiah bahwa data yang dikumpulkan dari 100 responden dapat dipercaya dan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis data berikutnya, seperti uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Melalui tabel rangkuman ini, pembaca dapat dengan cepat memahami bahwa instrumen WebQual 4.0 yang digunakan telah berhasil diadaptasi dengan baik untuk studi di KPU Provinsi Jambi.

3.3 Uji Kualitas Data

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS 27.

- Uji validitas : butir dinyatakan valid jika nilai r-hitung > r-tabel (0,196 pada $n = 100$, $df = 98$, $\alpha = 0,05$). Seluruh item pada variabel X1,X2,X3 dan Y memenuhi kriteria valid.
- Uji Reliabilitas : menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabel jika $\alpha > 0,6$ hasilnya: X1 = 0,948; X2 = 0,951, X3 = 0,934, Y = 0,953 menunjukkan seluruh variabel memiliki reliabilitas sangat baik.

3.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum regresi linier berganda, dilakukan uji asumsi klasik:

- Normalitas: uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data terdistribusi normal (nilai signifikansi > 0,05).
- Multikolinearitas: nilai Tolerance untuk X1,X2,X3 masing-masing > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas.
- Heteroskedastisitas: uji Glejser memberikan signifikansi > 0,05 untuk ketiga variabel independen, menandakan tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Autokorelasi: uji Durbin – Waston menghasilkan nilai 2,136 yang berada diantara du dan 4-du ($1,7132 < 2,136 < 2,2869$), sehingga tidak terjadi autokorelasi.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh usability (X1), information quality (X2), dan service interaction quality (X3) terhadap user satisfaction (Y), melalui Uji T (parsial) dan Uji F (simultan).

3.6 Pembahasan

Dari hasil variabel-variabel yang telah diuji bisa disimpulkan bahwa :

- Dari Variabel Usability belum cukup baik dengan kegunaan website dan juga kualitas kemudahan dan kecepatan dalam pengoperasian website dengan tampilan design yang disampaikan kepada pengguna.
- Dari Variabel Information Quality belum cukup baik karena informasi yang ada belum tepat waktu namun berita yang tertera didalam website tersebut akurat.
- Dari Variabel Interaction Quality sudah baik dalam segi kepercayaan pengguna dari reputasi website, kebijakan privasi. Namun belum cukup baik untuk ruang kemudahan berkomunikasi.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas website KPU Provinsi Jambi secara keseluruhan berada dalam kategori baik, namun masih memerlukan perbaikan signifikan pada beberapa dimensi WebQual 4.0. Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden yang didominasi oleh kelompok digital native berpendidikan sarjana, aspek Usability dinilai belum optimal karena kendala pada kecepatan operasi dan desain tampilan. Dimensi Information Quality juga dianggap belum memadai akibat kurangnya ketepatan waktu pembaruan data, meskipun informasi yang tersedia dinilai akurat. Sementara itu, pada dimensi Service Interaction Quality, website telah memiliki reputasi dan kebijakan privasi yang dipercaya, tetapi masih sangat lemah dalam menyediakan fitur komunikasi interaktif seperti FAQ atau live chat. Oleh karena itu, direkomendasikan adanya pengembangan fitur interaktif dan

navigasi yang lebih responsif guna meningkatkan kepuasan pengguna serta partisipasi masyarakat dalam pemilu.

Referensi

1. Azra, A., Yusuf, M., & Ramadhani, Y. (2002). Analisis Kualitas Website E-Government Menggunakan WebQual 4.0: Studi Kasus KPU Provinsi Jambi. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 1(1), 1-5.
2. Barnes, S.J., & Vidgen, R.T. (2002). An Integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Jurnal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114-127.
3. Lemeshow, S., Hosmer Jr, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of sampel size in health studies*. John Wiley & Sons.
4. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
5. Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
6. Jogiyanto, H. M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
7. Al-Safi, A., & Al-Zahrani, M. (2014). *E-Government Service Quality and User Statisfaction*. *International Journal of Computer Applications*.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scaler for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Quality*.
9. Wahyuningtyas, E.T., & Kristiana, T. (2020). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*.
10. Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*.
11. Napitupulu, D. (2017). Analysis of E-Government Service Quality Based on WebQual 4.0 Method. *International Journal of Computer Applications*.
12. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Andreson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education.
13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
14. Pratama, I. P. A. E. (2014). *E-Government dan Strategi Pengembangannya*. Bandung: Informatika.
15. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.