



Evaluasi Kualitas Website Berdasarkan Metode Webqual 4.0: Studi Deskriptif Pada Website Sanpukat

Marthen Preskapu Wela¹, Christian Romario², Joan Puspita Tanumihardja³

^{1,2,3} Program Studi Sarjana Informatika Medis, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan St. Elisabeth Keuskupan Maumere
marthenstikeskum@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas website SANPUKAT menggunakan model WebQual 4.0 berdasarkan persepsi pengguna. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 100 responden guru dan tenaga kependidikan. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 5 poin dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa kualitas website berada pada kategori baik. Dimensi information quality memperoleh skor tertinggi (M=4,04), diikuti usability (M=3,91) dan service interaction quality (M=3,89). Website dinilai mampu menyediakan informasi yang akurat dan relevan serta cukup mudah digunakan. Namun, aspek kejelasan interaksi, konsistensi informasi, dan kepercayaan pengguna masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menegaskan bahwa website telah efektif sebagai media informasi, tetapi memerlukan optimalisasi pada aspek interaksi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Kualitas Website, Usability, Kualitas Informasi, Interaksi Layanan.

Abstract

This study aimed to measure the quality of the SANPUKAT website using the WebQual 4.0 model based on users' perceptions. The study employed a descriptive quantitative method involving 100 teachers and educational staff members as respondents. Data were collected through a 5-point Likert scale questionnaire and analyzed using descriptive statistical techniques. The results indicated that the overall quality of the website was categorized as good. The information quality dimension achieved the highest score (M = 4.04), followed by usability (M = 3.91) and service interaction quality (M = 3.89). The website was perceived as capable of providing accurate and relevant information and was considered relatively easy to use. However, several aspects, including interaction clarity, information consistency, and user trust, still require improvement. These findings demonstrate that the website has functioned effectively as an information medium; however, further optimization of interaction-related features is necessary to enhance the overall user experience.

Keywords : Webqual 4.0, Website Quality, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk bidang pendidikan. Institusi pendidikan saat ini tidak hanya dituntut untuk menyelenggarakan proses pembelajaran yang berkualitas, tetapi juga menyediakan sistem informasi yang efektif, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, website institusi menjadi salah satu instrumen utama dalam mendukung diseminasi informasi dan komunikasi organisasi. (Safitri et al., 2024). Dalam konteks tertentu, khususnya pada organisasi pendidikan berbasis yayasan, website lebih banyak berfungsi sebagai media komunikasi satu arah, yaitu sebagai kanal resmi untuk menyampaikan informasi dari institusi kepada pengguna tanpa interaksi langsung secara real-time. Meskipun demikian, efektivitas website tetap bergantung pada kualitas penyajian informasi dan kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna (Sadiku et al., 2021).

Sebagai media satu arah, website institusi berperan penting dalam menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh pengguna, seperti guru, tenaga kependidikan, siswa, maupun masyarakat umum. Fungsi ini menempatkan website tidak hanya sebagai alat publikasi, tetapi juga sebagai representasi digital dari kredibilitas dan profesionalitas organisasi. Oleh karena itu, kualitas informasi yang disajikan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan pengguna terhadap konten menjadi faktor krusial dalam menentukan efektivitas website. (Nkiru et al., 2024). SANPUKAT sebagai Yayasan Persekolahan Umat Katolik mengelola berbagai satuan pendidikan yang tersebar dalam satu sistem organisasi. Dalam kondisi ini, website yayasan memiliki peran strategis sebagai pusat informasi yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan komunikasi, mulai dari kebijakan yayasan, informasi akademik, hingga publikasi kegiatan kelembagaan. Namun, sebagai website yang dominan bersifat satu arah, tantangan utama terletak pada bagaimana memastikan bahwa informasi yang disampaikan tetap relevan, konsisten, dan mudah dipahami oleh pengguna yang beragam. (Krzyszak, 2025).

Untuk mengevaluasi kualitas website dalam konteks tersebut, diperlukan pendekatan yang tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga mempertimbangkan persepsi pengguna. Salah satu model yang banyak digunakan adalah WebQual 4.0, yang mengukur kualitas website berdasarkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. (Setiawan & Lestari, 2024). WebQual 4.0 terdiri atas tiga dimensi utama. Pertama, usability quality, yang mengukur tingkat kemudahan penggunaan website, termasuk kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, serta kemudahan dalam memahami struktur informasi. Dalam website satu arah, dimensi ini menjadi penting karena pengguna bergantung sepenuhnya pada desain antarmuka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. (Juliansyah et al., 2023).

Kedua, information quality, yang menilai kualitas konten yang disajikan, mencakup aspek keakuratan, relevansi, kelengkapan, konsistensi, dan aktualitas informasi. Dimensi ini merupakan aspek paling krusial dalam website satu arah, karena fungsi utama website adalah sebagai penyedia informasi yang dapat dipercaya. (Fuada, 2025).

Ketiga, service interaction quality, yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap kepercayaan, keamanan, serta kredibilitas website. Dalam konteks website satu arah, dimensi ini tidak lagi berfokus pada interaksi layanan secara langsung, melainkan lebih pada sejauh mana website mampu membangun kepercayaan pengguna terhadap informasi yang disajikan dan merepresentasikan identitas institusi secara positif. (Wing et al., 2023).

Kualitas website menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan informasi digital kepada pengguna. Website yang memiliki kualitas baik mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman, efektif, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengakses informasi maupun layanan yang tersedia. Menurut Aladwani dan Palvia (2002), kualitas website dipengaruhi oleh kualitas teknis, kualitas konten, serta tampilan antarmuka yang mampu memberikan pengalaman penggunaan yang optimal bagi pengguna. Selain itu, Barnes dan Vidgen (2003) menjelaskan bahwa metode WebQual dapat digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan dimensi usability, information quality, dan interaction quality sehingga membantu institusi dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website yang diberikan. Kualitas informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami juga menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah sistem informasi berbasis web. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan aspek penting yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Di sisi lain, desain antarmuka website yang menarik dan mudah digunakan mampu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan digital. Garrett (2011) menyebutkan bahwa desain antarmuka yang baik harus mampu memberikan pengalaman pengguna yang sederhana, jelas, dan efisien agar pengguna dapat memperoleh informasi dengan mudah. Selain itu, penerapan pendekatan user-centered design juga menjadi faktor penting dalam pengembangan website modern. Menurut Krug (2014), website yang efektif harus memiliki navigasi yang sederhana, struktur informasi yang jelas, serta tampilan yang mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang. Oleh karena itu, pengembangan kualitas website perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu meningkatkan efektivitas layanan digital serta kepuasan pengguna secara optimal.

Dengan demikian, evaluasi kualitas website SANPUKAT menggunakan WebQual 4.0 menjadi relevan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem dari perspektif pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk

memberikan gambaran empiris mengenai kualitas website sebagai media komunikasi satu arah, sekaligus menjadi dasar dalam pengembangan sistem informasi yang lebih efektif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur kualitas website SANPUKAT berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 sebagai dasar pengukuran kualitas website. Namun, mengingat karakteristik website yang bersifat informatif satu arah, beberapa indikator pada dimensi service interaction quality disesuaikan dan difokuskan pada aspek kepercayaan (trust) terhadap informasi yang disajikan. (Tonta & Soydal, 2010). WebQual 4.0 merupakan pengembangan dari konsep Service Quality (ServQual) yang berfokus pada kualitas layanan berbasis website. Berbeda dengan ServQual yang menilai kualitas layanan secara umum, WebQual secara spesifik mengukur kualitas situs web berdasarkan pengalaman pengguna. Model ini berakar pada pendekatan Quality Function Deployment (QFD) yang menempatkan suara pengguna sebagai dasar evaluasi kualitas layanan digital. (Wijaya et al., 2021).

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang terdiri dari guru dan tenaga kependidikan (tendik) dari sekolah-sekolah yang berada di bawah naungan SANPUKAT. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden, sehingga mengurangi potensi bias seleksi dan meningkatkan representativitas data. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) guru dan tenaga kependidikan yang aktif bekerja di sekolah di bawah naungan SANPUKAT, (2) memiliki pengalaman mengakses website SANPUKAT, dan (3) bersedia menjadi responden penelitian. Adapun kriteria eksklusi meliputi: (1) responden yang belum pernah menggunakan website SANPUKAT, (2) responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap, dan (3) responden yang tidak bersedia melanjutkan pengisian instrumen hingga selesai.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert 5 poin sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Cukup setuju, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator dalam tiga dimensi WebQual 4.0, sehingga dapat menggambarkan tingkat penilaian pengguna secara lebih variatif dan akurat. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, dengan menghitung nilai rata-rata (mean) pada setiap indikator dan dimensi WebQual 4.0. Hasil analisis digunakan untuk menentukan tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh, semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas website SANPUKAT.

Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menggambarkan tingkat kualitas website secara umum, tetapi juga memberikan pemetaan detail pada setiap dimensi WebQual 4.0 sebagai dasar evaluasi dan pengembangan website institusi secara berkelanjutan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden guru dan tenaga kependidikan (tendik) di sekolah-sekolah di bawah naungan SANPUKAT. Adapun, karakteristik responden yang dilakukan untuk menggambarkan profil sampel penelitian sebagai berikut:

a. Distribusi Jenis Kelamin

Hasil analisis distribusi jenis kelamin menunjukkan bahwa dari total 100 responden, sebanyak 57 responden (57%) adalah perempuan, sedangkan 43 responden (43%) adalah laki-laki.

Tabel 1 Distribusi Jenis Kelamin

GENDER		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Temuan
ini	Valid Laki-laki	43	43,0	43,0	43,0	
	Perempuan	57	57,0	57,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9475>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

menunjukkan bahwa komposisi responden didominasi oleh perempuan dengan selisih sebesar 14%, yang mengindikasikan adanya kecenderungan partisipasi lebih tinggi dari kelompok perempuan dalam penelitian ini.

b. Status Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 2, dari total 100 responden, mayoritas merupakan guru sebanyak 64 orang (64,0%), sedangkan tenaga kependidikan (tendik) berjumlah 36 orang (36,0%)

Tabel 2 Distribusi Status Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guru	64	64,0	64,0	64,0
	Tendik	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Distribusi ini menunjukkan bahwa responden penelitian lebih banyak berasal dari kelompok guru dibandingkan tenaga kependidikan.

UJI STATISTIK

a. Uji Validitas

validitas item diuji menggunakan analisis Corrected Item-Total Correlation terhadap 18 item instrumen yang diberikan kepada 30 responden

Tabel 4 Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	52,2667	295,375	,738	,852	,946
P2	52,2667	292,547	,801	,933	,945
P3	52,2667	294,202	,764	,885	,946
P4	52,2667	297,720	,686	,911	,947
P5	52,2667	297,926	,681	,748	,947
P6	52,2667	294,409	,759	,917	,946
P7	52,2667	296,547	,712	,736	,947
P8	52,2667	297,995	,680	,869	,947
P9	52,2667	305,513	,517	,866	,950
P10	52,1333	313,568	,395	,461	,952
P11	52,2667	300,202	,632	,846	,948
P12	52,2667	296,961	,703	,730	,947
P13	52,2667	297,857	,683	,750	,947
P14	52,2667	297,857	,683	,687	,947
P15	52,2667	295,857	,727	,761	,946
P16	52,2667	295,926	,726	,743	,946
P17	52,2667	292,409	,804	,918	,945
P18	52,2667	291,513	,824	,850	,945

Hasil analisis pada tabel *Item-Total Statistics* menunjukkan bahwa seluruh item P1–P18 memiliki nilai *corrected item-total correlation* di atas ambang batas minimum 0,30, yaitu berada pada rentang 0,395–0,824. Dengan demikian, semua butir instrumen dinyatakan valid, karena setiap item mampu berkorelasi secara memadai dengan skor total konstruk yang diukur.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9475>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel Reliability Statistics, instrumen penelitian yang terdiri atas 18 item memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,950, sedangkan nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items sebesar 0,949.

Tabel 5 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,950	,949	18

Dengan demikian, seluruh item dalam instrumen mampu mengukur konstruk penelitian secara konsisten dan stabil.

Statistik Deskriptif Dimensi WebQual 4.0

Analisis berikut diberikan kepada 100 responden yang terdiri dari guru dan tendik menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Sementara itu rentang skor dengan menggunakan rumus:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

sehingga diperoleh kategori penilaian sebagai berikut:

Tabel 6 Kategori Penilaian

Rentang Skor	Kategori
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik
1.81 – 2.60	Tidak Baik
2.61 – 3.40	Cukup Baik
3.41 – 4.20	Baik
4.21 – 5.00	Sangat Baik

a. Usability Quality

Nilai usability quality berada pada rentang 3,73–4,13, yang menunjukkan persepsi pengguna secara umum baik. Skor tertinggi terdapat pada kemudahan penggunaan secara umum (M=4,13), diikuti struktur dan tata letak (M=4,01) serta navigasi (M=3,95).

Tabel 7 Usability Quality

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
kemudahan penggunaan secara umum (P1)	100	3,00	5,00	4,1300	,67652
kemudahan navigasi (P2)	100	3,00	5,00	3,9500	,59246
kemudahan menemukan informasi (P3)	100	3,00	5,00	3,7800	,56102

tampilan menarik (P4)	100	3,00	5,00	3,9000	,65905
struktur dan tata letak baik (P5)	100	3,00	5,00	4,0100	,62757
kejelasan interaksi pengguna (P6)	100	3,00	5,00	3,7300	,50960
Valid N (listwise)	100				

Nilai yang relatif lebih rendah ditemukan pada kejelasan interaksi ($M=3,73$) dan kemudahan menemukan informasi ($M=3,78$), yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada website SANPUKAT. Standar deviasi yang rendah ($0,50-0,68$) menunjukkan konsistensi respons antar responden.

b. Information Quality

Nilai *information quality* berada pada rentang $3,90-4,17$, yang menunjukkan persepsi pengguna secara umum positif terhadap website SANPUKAT. Skor tertinggi terdapat pada akurasi informasi ($M=4,17$) dan aktualitas ($M=4,15$), diikuti relevansi ($M=4,11$).

Tabel 8 Information Quality

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kejelasan informasi (P7)	100	3,00	5,00	3,9000	,65905
relevansi informasi (P8)	100	3,00	5,00	4,1100	,60126
akurasi informasi (P9)	100	3,00	5,00	4,1700	,63652
kelengkapan informasi (P10)	100	3,00	5,00	4,0200	,61922
detail informasi (P11)	100	3,00	5,00	4,0200	,61922
aktualitas (P12)	100	3,00	5,00	4,1500	,64157
konsistensi informasi (P13)	100	3,00	5,00	3,9100	,62109
Valid N (listwise)	100				

Sementara itu, kejelasan ($M=3,90$) dan konsistensi informasi ($M=3,91$) menunjukkan nilai relatif lebih rendah, meskipun masih dalam kategori baik. Standar deviasi yang rendah ($0,60-0,66$) mengindikasikan konsistensi respons antar responden.

c. Service Interaction Quality

Nilai *service interaction quality* berkisar antara $3,60-4,19$, yang menunjukkan persepsi pengguna cenderung baik terhadap website SANPUKAT. Skor tertinggi terdapat pada kredibilitas konten berita ($M=4,19$), diikuti oleh kemampuan website mencerminkan identitas institusi ($M=4,06$).

Tabel 9 Service Interaction Quality

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

kepercayaan umum terhadap website (P14)	100	3,00	4,00	3,6000	,49237
keamanan dan kredibilitas akses informasi (P15)	100	3,00	5,00	3,8600	,61987
kredibilitas konten berita (P16)	100	3,00	5,00	4,1900	,64659
Mencerminkan identitas institusi (P17)	100	3,00	5,00	4,0600	,64854
konsistensi dan keandalan informasi (P18)	100	3,00	5,00	3,7800	,56102
Valid N (listwise)	100				

Sementara itu, kepercayaan umum terhadap website ($M=3,60$) dan konsistensi serta keandalan informasi ($M=3,78$) menunjukkan nilai relatif lebih rendah, meskipun tetap dalam kategori baik. Standar deviasi yang relatif rendah ($0,49-0,65$) mengindikasikan konsistensi respons antar responden.

d. WebQual Dimension Ranking

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas website SANPUKAT secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata masing-masing dimensi berada pada rentang $3,89-4,04$. Dimensi *Information Quality* memperoleh skor tertinggi (Mean = $4,04$; SD = $0,54$), diikuti oleh *Usability Quality* (Mean = $3,91$; SD = $0,50$), dan *Service Interaction Quality* sebagai dimensi terendah (Mean = $3,89$; SD = $0,51$).

Tabel 10 Webqual Dimension Ranking

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
INFORMATION QUALITY	100	3,00	4,86	4,0400	,53686
USABILITY QUALITY	100	3,00	4,83	3,9167	,50168
SERVICE INTERACTION QUALITY	100	3,00	4,60	3,8980	,50970
Valid N (listwise)	100				

Temuan ini mengindikasikan bahwa kekuatan utama website SANPUKAT terletak pada kualitas informasi yang disajikan, sementara aspek interaksi layanan masih menjadi area yang paling membutuhkan peningkatan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website SANPUKAT secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata setiap dimensi WebQual 4.0 berkisar antara $3,89$ hingga $4,04$. Temuan ini mengindikasikan bahwa website telah mampu menjalankan fungsinya sebagai media diseminasi informasi institusi secara cukup efektif. Dimensi information quality memperoleh skor tertinggi ($M=4,04$), yang menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi yang disajikan relatif akurat, relevan, dan mutakhir. Hal ini menegaskan bahwa fungsi utama website sebagai pusat informasi telah berjalan dengan optimal, terutama dalam konteks organisasi pendidikan

berbasis yayasan yang membutuhkan integrasi informasi lintas unit. Meskipun demikian, nilai yang sedikit lebih rendah pada aspek kejelasan dan konsistensi informasi mengindikasikan bahwa penyajian konten masih memerlukan standarisasi agar lebih seragam dan mudah dipahami oleh pengguna.

Pada dimensi usability quality, nilai rata-rata ($M=3,91$) menunjukkan bahwa website tergolong mudah digunakan dan cukup intuitif. Indikator kemudahan penggunaan secara umum menjadi yang tertinggi, menandakan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan signifikan dalam mengoperasikan sistem. Namun, aspek kejelasan interaksi dan kemudahan menemukan informasi memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa struktur navigasi dan alur interaksi pengguna masih perlu dioptimalkan, terutama untuk mendukung akses informasi yang lebih cepat dan efisien. Dalam konteks pengalaman pengguna, kemampuan menemukan informasi secara mudah merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas penggunaan website. Sementara itu, dimensi service interaction quality memperoleh skor terendah ($M=3,89$), meskipun masih berada dalam kategori baik. Tingginya nilai pada indikator kredibilitas konten dan kemampuan website dalam mencerminkan identitas institusi menunjukkan bahwa website telah berhasil membangun citra organisasi secara positif. Namun demikian, nilai yang lebih rendah pada kepercayaan umum terhadap website serta konsistensi dan keandalan informasi menunjukkan bahwa aspek kepercayaan pengguna belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini dapat berkaitan dengan frekuensi pembaruan informasi, integrasi antar unit, maupun pengalaman pengguna dalam mengakses sistem.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas website SANPUKAT tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi yang dirasakan pengguna. Kekuatan utama website SANPUKAT terletak pada kualitas informasi yang disajikan, sementara aspek interaksi layanan menjadi area yang paling membutuhkan peningkatan. Oleh karena itu, pengembangan website ke depan perlu difokuskan pada optimalisasi navigasi, peningkatan konsistensi konten, serta penguatan kepercayaan pengguna melalui pembaruan informasi yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Dengan demikian, website tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai platform komunikasi yang efektif dan mampu meningkatkan kualitas layanan institusi secara menyeluruh.

4. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website SANPUKAT menggunakan pendekatan WebQual 4.0 berdasarkan persepsi pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas website secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan dimensi information quality sebagai aspek terkuat ($M=4,04$), diikuti usability quality ($M=3,91$), dan service interaction quality sebagai dimensi dengan nilai terendah ($M=3,89$). Temuan ini mengindikasikan bahwa website telah efektif dalam menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan mutakhir, serta cukup mudah digunakan oleh pengguna. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa area yang masih memerlukan pengembangan, khususnya pada aspek interaksi layanan dan kemudahan akses informasi. Rendahnya skor pada kejelasan interaksi, konsistensi informasi, serta kepercayaan pengguna menunjukkan bahwa optimalisasi masih diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, website SANPUKAT telah memenuhi fungsi dasarnya sebagai media informasi institusi, namun belum sepenuhnya optimal sebagai platform interaksi dan layanan digital. Oleh karena itu, pengembangan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan navigasi, standarisasi konten, serta penguatan kepercayaan pengguna menjadi penting untuk meningkatkan kualitas website di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ketua STIKES St. Elisabeth Keuskupan Maumere beserta LPPM STIKES St. Elisabeth Keuskupan Maumere atas segala dukungan, perhatian, fasilitas, serta motivasi yang diberikan selama proses penelitian hingga terpublikasinya jurnal ini.

Dukungan institusi yang berkelanjutan menjadi kontribusi penting dalam pengembangan budaya penelitian dan publikasi ilmiah di lingkungan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management*, 39(6), 467–476. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00113-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00113-6).
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Fuada, Z. (2025). Analysis Of E-Commerce Website Service Quality On Customer Satisfaction Using The Webqual 4.0 Method. *Journal Digital Technology Trend*. <https://doi.org/10.56347/Jdtt.V4i1.264>.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* (2nd ed.). New Riders.
- Juliansyah, F., Fadlil, A., & Umar, R. (2023). Analysis Of The Saintekmu Website Quality On User Satisfaction Using The Modified System Usability Scale And Webqual 4.0 Method. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*. <https://doi.org/10.29207/Resti.V7i6.5116>.
- Krug, S. (2014). *Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability* (3rd ed.). New Riders.
- Krzysztof, M. (2025). The Impact Of Website Information Labelling On Information Quality On The World Wide Web. *Scientific Papers Of Silesian University Of Technology Organization And Management Series*. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2025.224.12>.
- Nkiru, C., Odishika, E., & Uchechukwu, S. (2024). University Official Website As Information Source: Measuring Information And Website Design Quality, And User Satisfaction. *Kampala International University Interdisciplinary Journal Of Humanities And Social Sciences*. <https://doi.org/10.59568/Kijhus-2024-5-2-14>.
- Sadiku, P., Ogundokun, R., Ogundokun, O., & Adebayo, A. (2021). Interactive Website On Information Dissemination. *TELKOMNIKA Telecommunication Computing Electronics And Control*, 19, 115. <https://doi.org/10.12928/Telkomnika.V19i1.15048>.
- Safitri, A., Kusumawati, N., & Nilasari, A. (2024). From Usability To Strategy: Enhancing Higher Education Website Quality Through A Data-Driven Evaluation Using Webqual 4.0 And Importance-Performance Analysis. *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*. <https://doi.org/10.36378/Jtos.V7i2.3858>.
- Setiawan, A., & Lestari, B. (2024). Implementation Of Webqual 4.0 For Measuring Website Quality For User Satisfaction. *International Journal On Advanced Technology Engineering And Information System (Ijateis)*. <https://doi.org/10.55047/Ijateis.V3i2.1122>.
- Tonta, Y., & Soydal, I. (2010). Service Quality Of Web Information Systems. *Qualitative And Quantitative Methods In Libraries*. https://doi.org/10.1142/9789814299701_0049.
- Wijaya, I., Triandini, E., Kabnani, E., & Arifin, S. (2021). E-Commerce Website Service Quality And Customer Loyalty Using Webqual 4.0 With Importance Performances Analysis, And Structural Equation Model: An Empirical Study In Shopee. , 7, 107-124. <https://doi.org/10.26594/Register.V7i2.2266>.
- Wing, N., Winarno, W., Parwanto, M., & , K. (2023). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada Smk Negeri 2 Kuripan. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.61805/Fahma.V19i3.51>.