

## Analisis Kualitas pada *Website* Akademi Kesehatan Kartini Menggunakan Metode WebQual 4.0

Ade Taruna Sugesty<sup>1\*</sup>, Cahya Miranto<sup>2\*</sup>

Teknologi Rekayasa Multimedia, Politeknik Negeri Batam  
[adetarunasugesty@gmail.com](mailto:adetarunasugesty@gmail.com)<sup>1</sup>, [cahya@polibatam.ac.id](mailto:cahya@polibatam.ac.id)<sup>2</sup>

### Article Info

#### Article history:

Received ...

Revised ...

Accepted ...

#### Keyword:

Information quality, Service interaction quality, Usability, WebQual 4.0, Website quality

### ABSTRACT

*In the digital era, websites play an important role as a medium for information dissemination and user interaction between institutions and their audiences. This study aims to analyze and evaluate the quality of the Kartini Health Academy website using the WebQual 4.0 method, which consists of three main dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality. Data was collected through an online questionnaire distributed via Google Form to 30 website users. The questionnaire contained 22 items that had been tested for validity using Pearson's correlation and reliability using Cronbach's Alpha. The data were analyzed descriptively to determine the average score for each dimension and to identify indicators that require improvement. The results show that the usability dimension obtained an average score of 4.06, information quality 3.96, and service interaction quality 4.01. All dimensions fall into the "agree" category, indicating that the Akademi Kesehatan Kartini website is considered to have good quality in terms of ease of use, accuracy of information, and service interaction. However, several aspects, such as information updates and response speed, still need improvement. This study is expected to serve as a reference for improving the quality and user experience of institutional websites.*



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

### I. PENDAHULUAN

Di era digital yang mengalami perkembangan dengan cepat, *website* menjadi suatu media komunikasi serta penyebaran informasi yang sifatnya paling penting. Keberadaan *website* memungkinkan lembaga, organisasi, maupun institusi pendidikan untuk menyampaikan informasi secara cepat, efisien, dan dapat diakses oleh siapa pun tanpa batasan waktu dan tempat [1]. *Website* yang dikelola dengan baik mampu memperkuat citra lembaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalitas institusi. *Website* secara fungsi tidak hanya menjadi media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai representasi identitas dan kredibilitas lembaga [2]. Kualitas *website* yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna dan membantu lembaga memperkuat citra positif di dunia digital [3]. Hal ini menunjukkan bahwa *website* yang informatif, mudah digunakan, dan interaktif menjadi faktor

utama dalam menunjang komunikasi digital antara lembaga dan masyarakat.

Akademi Kesehatan Kartini merupakan lembaga pendidikan di bidang kesehatan yang memiliki *website* sebagai media penyampaian informasi akademik. *Website* ini berfungsi untuk menampilkan profil institusi, program studi, berita, serta pengumuman yang berkaitan dengan kegiatan kampus. Namun, berdasarkan hasil observasi, penyampaian informasi dan promosi kampus masih lebih banyak dilakukan melalui media sosial dan promosi langsung ke sekolah-sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* belum optimal sebagai sarana utama penyebaran informasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian terhadap kualitas *website* Akademi Kesehatan Kartini untuk mengetahui sejauh mana *website* tersebut sudah memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung citra institusi secara efektif.

Kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. *Website* yang mudah digunakan, mempunyai suatu

tampilan yang sifatnya menarik, serta memberikan persediaan informasi yang bernilai akurat akan memberikan kesan positif serta meningkatkan efektivitas komunikasi lembaga dengan masyarakat [4]. Sebaliknya, apabila *website* tidak dikelola dengan baik, maka pengguna akan merasa kesulitan dan kurang tertarik untuk mengaksesnya. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi kualitas *website* untuk mengetahui sejauh mana *website* tersebut telah memenuhi harapan pengguna.

Beberapa metode telah dikembangkan untuk mengukur kualitas *website* diantaranya Servqual, E-Servqual, System Usability Scale (SUS), dan WebQual 4.0. Masing-masing metode memiliki fokus dan karakteristik tersendiri. Servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yakni: “*reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*” [5]. Sedangkan E-Servqual merupakan pengembangan dari Servqual yang berfokus pada layanan berbasis elektronik [6].

Selain itu, metode *System Usability Scale* (SUS) dilaksanakan pengembangan oleh John Brooke di tahun 1986 untuk melakukan pengukuran tingkat kegunaan suatu sistem didasarkan dengan pengalaman yang dialami oleh pengguna melalui kuesioner sederhana yang terdiri dari sejumlah 10 item pernyataan [7]. Sementara itu, metode WebQual 4.0 dinilai lebih sesuai dipergunakan untuk melaksanakan pengukuran kualitas *website* secara menyeluruh karena mempertimbangkan persepsi langsung dari pengguna terhadap tiga dimensi utama, yakni: “*usability, information quality, serta service interaction quality*” [8].

Dimensi *usability* melakukan peniaian sejauh mana *website* mudah digunakan dan navigasinya mudah dipahami oleh pengguna. Dimensi *Information quality* menilai keakuratan, relevansi, dan kemitakhiran informasi yang disediakan. Sedangkan Dimensi *service interaction quality* berfokus pada aspek kepercayaan, keamanan, dan interaksi pengguna dengan sistem. Ketiga dimensi ini saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna secara menyeluruh terhadap kualitas suatu *website* [9].

Penelitian ini menerapkan metode WebQual 4.0 dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang terukur mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Akademi Kesehatan Kartini. Data yang dikumpulkan kemudian dilaksanakan analisis dengan cara deskriptif untuk mengungkap tingkat kualitas dari masing-masing dimensi yang diukur.

Tujuan utama dari penelitian ini yakni untuk menganalisis sejauh mana kualitas *website* Akademi Kesehatan Kartini telah memenuhi harapan pengguna didasarkan dengan tiga dimensi WebQual 4.0. Hasil dari pelaksanaan penelitian ini harapannya bisa menjadi acuan peruntukannya bagi pengelola *website* dalam melakukan perbaikan agar *website* dapat memberikan layanan informasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan pengguna.

Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat mengetahui kelebihan serta kelemahan dari *website* yang dikelolanya,

sehingga dapat melakukan perbaikan di aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini pun harapannya bisa memberikan kontribusi dalam metode evaluasi kualitas *website* pada bidang pendidikan, serta menjadi referensi bagi lembaga lain dalam melakukan evaluasi serupa untuk meningkatkan mutu layanan digitalnya.

## II. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang secara tujuan untuk melaksanakan analisis kualitas *website* didasarkan dengan persepsi pengguna. Pendekatan ini dipilih sebab mempunyai suatu kemampuan untuk memberikan hasil yang bernilai objektif melalui data numerik yang diperoleh dari kuesioner. Pendekatan kuantitatif juga memudahkan dalam pengolahan data menggunakan analisis statistik untuk mengukur tingkat kualitas dari setiap dimensi WebQual 4.0 [10].

Tahapan penelitian ini meliputi beberapa langkah utama, yaitu: identifikasi masalah, studi pustaka, penyusunan instrumen, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, pembabaran, dan kesimpulan & saran.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Metode penelitian ini mempergunakan model WebQual 4.0 yang dilaksanakan pengembangan oleh Barnes dan Vidgen (2002). Model ini dipergunakan untuk melaksanakan pengukuran kualitas *website* dari sejumlah tiga dimensi utama, yakni: “*usability, information quality, dan service*

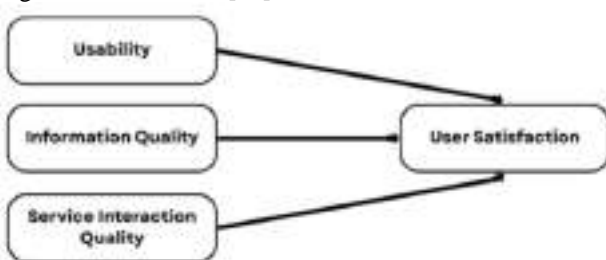
interaction quality". Keseluruhan dimensi tersebut mencerminkan pengalaman pengguna dalam mengakses website, mulai dari kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang diberikan, hingga interaksi layanan yang dirasakan pengguna. WebQual 4.0 berfokus pada pengalaman pengguna dan kualitas informasi karena penelitian tersebut juga menggunakan WebQual 4.0 untuk menilai pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan website [12].

Bagan informasi arsitektur menggambarkan struktur hierarki navigasi website Akademi Kesehatan Kartini. Pada level utama terdapat halaman Beranda sebagai pusat akses yang menghubungkan pengguna ke beberapa kategori informasi utama, yaitu Tentang, Program Studi, Berita, Galeri, dan Kontak. Setiap kategori memiliki sub halaman yang lebih spesifik seperti menu Tentang mencakup Profil Singkat dan Visi Misi, menu Prodi memuat program DIII Administrasi Rumah Sakit dan DIII Teknologi Bank Darah, sedangkan menu Berita berisi Pengumuman dan Agenda. Adapun menu Galeri menampilkan dokumentasi berupa Foto dan Video, dan menu Kontak menyediakan sarana komunikasi dengan pihak kampus.



Gambar 2. Informasi Arsitektur Website Akademi Kesehatan Kartini

Peneliti menyusun model konseptual penelitian yang menggambarkan hubungan antara tiga dimensi WebQual 4.0 dengan persepsi kualitas website dengan cara keseluruhan. Model ini berfungsi sebagai acuan dalam pengumpulan dan analisis data. Model konseptual dapat disajikan dalam bentuk diagram alur penelitian untuk menjabarkan tahapan penelitian dengan cara sistematis [13].



Gambar 3. Model Konseptual WebQual 4.0

Ketiga dimensi tersebut dijadikan sebagai variabel utama yang dianalisis untuk melaksanakan pengukuran kualitas website Akademi Kesehatan Kartini menggunakan metode WebQual 4.0. Adapun 3 variabel yang akan diteliti, adalah:

- a. *Usability* : Mengukur seberapa mudah Website digunakan oleh pengguna, termasuk navigasi, tata

letak, serta kemudahan saat menemukan suatu informasi.

- b. *Information Quality* : Mengukur kualitas informasi yang disediakan oleh Website, cakupannya berupa keakuratan, kelengkapan, serta relevansi informasi.
- c. *Service Interaction Quality* : Mengukur aspek interaksi layanan, mencakup kecepatan respons, keamanan, dan kualitas komunikasi yang terjadi antara pengguna dan penyedia layanan melalui Website.

Penelitian ini mempergunakan teknik *purposive sampling*, yakni suatu teknik pengambilan sampel yang dilandaskan dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini dilakukan pemilihan sebab tidak semua individu dalam populasi memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan website Akademi Kesehatan Kartini. Maka dari hal itu, responden yang dipilih yakni pengguna aktif website seperti mahasiswa, dosen, dan staf yang sering mengakses layanan dan informasi akademik melalui website tersebut. Pendekatan *purposive sampling* membantu peneliti memperoleh data yang lebih relevan dan berkualitas karena responden memiliki pengalaman aktual dalam berinteraksi dengan website [9]. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dapat mencerminkan persepsi pengguna secara akurat terhadap aspek *usability*, *information quality*, serta *service interaction quality* yang dianalisis melalui metode WebQual 4.0.

Populasi penelitian ini terdiri dari 43 orang pengguna individu yang telah menggunakan Website Akademi Kesehatan Kartini setidaknya satu kali dalam tiga bulan terakhir. Website Akademi Kesehatan Kartini, yang mencakup mahasiswa, dosen, dan staf akademik. Untuk melakukan penentuan jumlah sampel yang sifatnya representatif, dipergunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan ( $e^2$ ) yang besarnya 5%.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Di mana:

- $n$  = jumlah sampel,
- $N$  = Jumlah populasi,
- $e^2$  = margin of error yang dapat diterima.

$$n = \frac{43}{1 + (43 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{43}{1 + (43 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{43}{1 + 0,43}$$

$$n = \frac{43}{1,43}$$

$$n = 30$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah 30 responden yang dianggap memadai untuk mewakili populasi. Penggunaan rumus *Slovin* dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapat jumlah sampel yang sifatnya representatif dari populasi dengan tingkat kesalahan tertentu [10].

Teknik pengumpulan atau penghimpunan data di penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner dengan cara online melalui Google Form. Kuesioner ini disusun berdasarkan tiga dimensi utama metode WebQual 4.0, yakni: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Setiap item pertanyaan mempergunakan skala Likert lima poin untuk melaksanakan pengukuran tingkat persetujuan responden terhadap kualitas *website*.

TABEL 1  
SKALA LIKERT

Tahap	Skala
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Penggunaan kuesioner dipilih karena dinilai efisien dalam menjangkau responden yang merupakan pengguna aktif *website* Akademi Kesehatan Kartini, yang meliputi mahasiswa, dosen, dan staf akademik. Selain itu, penggunaan platform digital seperti Google Form juga membantu proses pengumpulan dan pengolahan data menjadi lebih cepat serta akurat.

Kuesioner di penelitian ini terdiri dari sejumlah dua bagian utama, yakni pertanyaan mengenai profil responden serta sejumlah 22 butir pertanyaan yang di adaptasi dari dimensi WebQual 4.0.

TABEL 2  
PERTANYAAN KUESIONER WEBQUAL 4.0

Kategori	Item	Pertanyaan
<i>Usability</i>	P1	<i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
	P2	Interaksi dengan <i>Website</i> jelas dan dimengerti
	P3	<i>Website</i> memiliki navigasi/petunjuk yang jelas
	P4	<i>Website</i> mudah digunakan
	P5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang

		menarik
	P6	Desain <i>Website</i> sesuai dengan tipenya ( <i>Website</i> akademik)
	P7	Dengan adanya <i>Website</i> ini dapat meningkatkan kompetensi dengan perguruan tinggi lain
	P8	<i>Website</i> ini memberikan pengalaman positif bagi saya
<i>Information Quality</i>	P9	<i>Website</i> Menyediakan Informasi Yang Akurat
	P10	<i>Website</i> Menyediakan Informasi Yang Dapat Dipercaya
	P11	<i>Website</i> Menyediakan Informasi Yang Tepat Waktu/uptodate
	P12	<i>Website</i> Menyediakan Informasi Yang Relevan
	P13	<i>Website</i> Menyediakan Informasi Yang Mudah Dimengerti
	P14	<i>Website</i> Menyediakan Informasi Secara Detail
	P15	<i>Website</i> Memberikan Informasi Dalam Format Yang Sesuai
<i>Service Interaction Quality</i>	P16	<i>Website</i> Memiliki Reputasi Yang Baik
	P17	<i>Website</i> memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan akademik
	P18	Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman
	P19	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi pengguna
	P20	Setelah menggunakan <i>website</i> , membuat saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika
	P21	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perguruan tinggi
	P22	<i>Website</i> memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang disajikan

Pertanyaan - pertanyaan tersebut dirancang untuk mengevaluasi sejauh mana *website* memberikan pengalaman pengguna yang baik, informasi yang relevan, serta interaksi layanan yang memadai. Pendekatan ini dipergunakan untuk mendapat data yang bernilai objektif serta terukur mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Akademi Kesehatan Kartini. Hasil dari pengisian kuesioner menjadi dasar dalam analisis deskriptif serta pengujian validitas. Reliabilitas, serta analisis deskriptif data penelitian yang digunakan untuk menilai kualitas *website* secara menyeluruh.

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan mampu melaksanakan pengukuran indikator yang dimaksud. Uji validitas dilaksanakan dengan melakukan penghitungan nilai korelasi *Pearson* antara skor setiap item dengan total skor dimensi. Item dikategorikan valid jika *r* nilainya melampaui *r* tabel (0,361) dengan tingkat signifikansi 5% [14]. Setelah melaksanakan uji validitas, selanjutnya peneliti melaksanakan uji reliabilitas dilaksanakan untuk memastikan konsistensi jawaban dari pihak responden terhadap setiap item pertanyaan. Pengujian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* untuk melakukan penilaian tingkat konsistensi antar item i instrumen penelitian. Nilai *Cronbach's Alpha* ada di rentang 0 hingga 1 di mana instrumen nilainya dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* melampaui 0,60 yang menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan memiliki hubungan yang konsisten serta bisa dipercaya [15].

Data yang sudah dikategorikan valid serta reliabel selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan tingkat kualitas *website* berdasarkan nilai rata-rata dari setiap dimensi. Analisis ini membantu mengidentifikasi indikator-indikator mana yang sudah mampu untuk memenuhi harapan dari pihak pengguna serta indikator mana yang masih perlu ditingkatkan agar *website* menjadi lebih optimal.

TABEL 3  
RENTANG PENILAIAN RESPONDEN PADA KUALITAS *WEBSITE*

Interval	Keterangan
1.00 - 1.80	Sangat Tidak Setuju
1.81 - 2.60	Tidak Setuju
2.61 - 3.40	Netral
3.41 - 4.20	Setuju
4.21 - 5.00	Sangat Setuju

Rata-rata untuk setiap dimensi WebQual 4.0 dihitung berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang mewakili masing-masing dimensi. Penghitungan dilakukan untuk mengungkap bagaimana

persepsi responden terhadap kualitas *Website* pada setiap dimensi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Website* Akademi Kesehatan Kartini adalah platform berbasis web yang dibangun dengan tujuan mendukung penyampaian informasi akademik. *Website* ini terintegrasi dengan sistem informasi internal kampus untuk menampilkan data seperti profil institusi, program studi, serta berita dan pengumuman terkini. Selain itu, *website* ini juga memanfaatkan database internal sebagai media penyimpanan konten informasi dan layanan yang ditujukan kepada mahasiswa, dosen, serta masyarakat umum.



Gambar 4. Tampilan Beranda *Website*



Gambar 5. Tampilan Halaman Beranda



Gambar 6. Tampilan Halaman Program Studi

#### A. Uji Validitas

Uji validitas di penelitian ini memastikan setiap item kuesioner melaksanakan pengukuran dimensi yang sesuai. Validitas ditentukan jika nilai *R* hitung melampaui nilai dari *R* tabel. Hasil perhitungan menunjukkan seluruh 22 pertanyaan valid dengan *R* hitung lebih dari *R* tabel dengan besaran 0,361. Data kuesioner dinyatakan layak untuk analisis lebih lanjut.

TABEL 4  
HASIL UJI VALIDITAS

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	R. Tabel	Keterangan
P1	0.812	0,361	Valid
P2	0.795	0,361	Valid
P3	0.896	0,361	Valid
P4	0.784	0,361	Valid
P5	0.779	0,361	Valid
P6	0.777	0,361	Valid
P7	0.708	0,361	Valid
P8	0.837	0,361	Valid
P9	0.787	0,361	Valid
P10	0.801	0,361	Valid
P11	0.806	0,361	Valid
P12	0.837	0,361	Valid
P13	0.792	0,361	Valid
P14	0.835	0,361	Valid
P15	0.826	0,361	Valid
P16	0.811	0,361	Valid
P17	0.872	0,361	Valid
P18	0.755	0,361	Valid
P19	0.937	0,361	Valid
P20	0.930	0,361	Valid
P21	0.891	0,361	Valid
P22	0.911	0,361	Valid

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas di penelitian ini mempergunakan nilai *Cronbach's Alpha* pada 22 item pernyataan, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel. Berdasarkan Tabel 5, nilai koefisien reliabilitas untuk *usability* yakni 0,85, *information quality* yakni 0,83, *service interaction quality* yakni 0,87, Seluruh instrumen dikategorikan reliabel sebab mendapatkan

nilai *Cronbach's alpha* melebihi 0,60 maka kuesioner dianggap mempunyai tingkat reliabilitas yang nilainya baik.

TABEL 5  
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Usability</i>	0,85	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0,83	
<i>Service Interaction Quality</i>	0,87	

C. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilaksanakan untuk menjabarkan data yang didapatkan dari pihak responden terkait kualitas *website* Akademi Kesehatan Kartini. Data dianalisis berdasarkan rata-rata skor di dimensi WebQual 4.0, yakni: *'usability, information quality, dan service interaction quality'*. Hasil ini memberikan gambaran awal tentang penilaian responden terhadap kualitas *website*.

1. Dimensi *Usability*

Kualitas *Website* Akademi Kesehatan Kartini Berdasarkan Dimensi *Usability*.

TABEL 6  
KUALITAS WEBSITE DIMENSI *USABILITY*

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Rata-rata
P1	0	1	5	16	8	4,03
P2	0	2	3	16	9	4,07
P3	0	2	3	17	8	4,03
P4	0	1	3	12	14	4,30
P5	0	1	8	11	10	4,00
P6	0	2	6	12	10	4,00
P7	0	0	7	14	9	4,07
P8	0	1	8	12	9	3,97
Total						4,06

Berdasarkan Tabel 6 skor tertinggi pada dimensi *Usability* terdapat pada indikator *website* mudah digunakan dengan rata-rata 4,30 sedangkan skor terendah terdapat pada indikator *website* memberikan pengalaman positif bagi pengguna dengan rata-rata 3,97. Secara keseluruhan dimensi *Usability* memperoleh skor rata-rata 4,06. Jika mengacu pada Tabel 3 rentang penilaian responden maka nilai tersebut adanya di kategori 3,41 – 4,20 sehingga bisa dilakukan penyimpulan bahwa responden memberi pernyataan setuju terhadap dimensi *Usability* di *website* Akademi Kesehatan Kartini.

2. Dimensi *Information Quality*  
Kualitas *Website* Akademi Kesehatan Kartini  
Berdasarkan Dimensi *Information Quality*.

TABEL 7  
KUALITAS DIMENSI *INFORMATION QUALITY*

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Rata-rata
P9	0	1	7	14	8	3,97
P10	0	1	4	15	10	4,13
P11	1	2	7	16	4	3,67
P12	0	0	6	17	7	4,03
P13	0	0	8	16	6	3,93
P14	0	0	7	15	8	4,03
P15	0	0	9	13	8	3,97
Total						3,96

Berdasarkan Tabel 7, skor tertinggi di dimensi *Information Quality* ada di indikator *Website* memberi suatu informasi yang nilainya akurat rata-rata 4,13 sedangkan skor terendah terdapat pada indikator *Website* menyediakan informasi yang tepat waktu dengan rata-rata 3,67. Secara keseluruhan dimensi *Information Quality* memperoleh skor rata-rata 3,96. Jika mengacu pada Tabel 3 rentang penilaian responden maka nilai tersebut ada di kategori 3,41 – 4,20 sehingga bisa dilakukan penyimpulan bahwa responden memberi pernyataan setuju terhadap dimensi *Information Quality* di *website* Akademi Kesehatan Kartini.

3. Dimensi *Service Interaction Quality*  
Kualitas *Website* Akademi Kesehatan Kartini  
didasarkan dengan Dimensi *Service Interaction Quality*.

TABEL 8  
KUALITAS WEBSITE DIMENSI *SERVICE INTERACTION QUALITY*

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Rata-rata
P16	0	0	8	12	10	4,07
P17	0	1	5	15	9	4,07
P18	0	1	6	16	7	3,97
P19	0	2	5	15	8	3,97
P20	0	2	5	14	9	4,00
P21	0	1	6	15	8	4,00
P22	0	2	6	12	10	4,00
Total						4,01

Berdasarkan Tabel 8 skor tertinggi pada dimensi *Service Interaction Quality* ada di sejumlah dua indikator *Website* mempunyai reputasi yang nilainya baik serta *Website* memberi rasa aman saat melaksanakan kegiatan akademik yang sama-sama memperoleh rata-rata 4,07 sedangkan skor terendah juga terdapat pada dua indikator Pengguna merasa informasi pribadi ada di penyimpanan yang aman serta *Website* memberi suatu ruang untuk personalisasi pengguna yang sama-sama memperoleh rata-rata 3,97. Secara keseluruhan dimensi *Service Interaction Quality* memperoleh skor rata-rata 4,01. Jika mengacu pada Tabel 3 rentang penilaian responden maka nilai tersebut ada di kategori 3,41 – 4,20 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberi pernyataan setuju terhadap dimensi *Service Interaction Quality* di *website* Akademi Kesehatan Kartini.

#### IV. KESIMPULAN

Didasarkan dengan hasil analisis mempergunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Akademi Kesehatan Kartini dinilai baik oleh responden. Dimensi *Usability* mendapat skor rata-rata dengan besaran 4,06 yang ada di kategori setuju artinya *website* dinilai mudah digunakan dan memiliki navigasi yang cukup jelas. Dimensi *Information Quality* mendapat skor rata-rata dengan besaran 3,96 yang juga ada di kategori setuju menunjukkan bahwa informasi yang disajikan dianggap cukup relevan, akurat, dan bermanfaat bagi pengguna meskipun masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi Dimensi *Service Interaction Quality* memperoleh skor rata-rata 4,01 yang termasuk kategori setuju artinya interaksi layanan pada *website* dinilai baik, meskipun respon cepat terhadap pengguna masih menjadi salah satu kelemahan.

Secara keseluruhan, ketiga dimensi WebQual 4.0 menunjukkan bahwa pengguna setuju *website* Akademi Kesehatan Kartini telah memenuhi kualitas yang baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa *website* sudah mampu memberikan pengalaman yang cukup positif bagi penggunaannya, baik dari sisi kegunaan, kualitas informasi, maupun interaksi layanan. Namun terdapat beberapa indikator yang masih berada pada skor terendah sehingga memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas *website* semakin optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Sudirman, A. Fauzana, and R. A. B. W. Mustakima, "Pembuatan Website sebagai Media Pencitraan dan Promosi Pada Desa Kamiri Kec. Balusu Kab. Barru," *Jurnal Ilmu Komputer Untuk Masyarakat*, vol. 4, no. 4, pp. 1–7, Jun. 2023. doi: 10.33096/ilkomas.v4i1.1765.
- [2] C. A. Kusuma and A. Abid, "Identity and marketing strategies: Lessons learnt from Indonesian university websites," *Jambura Science of Management*, vol. 6, no. 1, Jan. 2024. doi: 10.37479/jism.v6i1.24244.
- [3] E. D. Yang, L. Y. Baisa, and M. Sanglise, "Evaluasi kualitas website e-learning UNIPA menggunakan metode Webqual 4.0," *AITI Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 21, no. 2, pp. 285–297, 2024. doi: 10.24246/aiti.v21i2.285-297.
- [4] Sari, D., & Nugroho, M. (2020). Evaluasi kualitas website berbasis pengalaman pengguna menggunakan WebQual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(3), 220–228.
- [5] E. W. Thody, Sudirman, and Renny, "Analysis of service quality of website invitees on user satisfaction using Servqual method," *KHARISMA Tech*, vol. 17, no. 2, pp. 128–142, 2022. doi: 10.55645/kharismatech.v17i2.275.
- [6] A. A. S. S. Maharani, I. P. A. Swastika, and N. L. P. N. S. P. Astawa, "Analisis kualitas pelayanan elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada website ZuBlu," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, 2023. doi: 10.23887/karmapati.v12i1.58346.
- [7] W. Welda, D. M. D. U. Putra, and A. M. Dirgayusari, "Usability testing website dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS)," *International Journal of Natural Science and Engineering*, vol. 4, no. 3, pp. 152–161, 2020. doi: 10.23887/ijnse.v4i2.28864.
- [8] F. Rahmawati and D. Nugraheni, "Penerapan metode WebQual 4.0 untuk analisis kualitas website layanan akademik," *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer*, vol. 11, no. 1, pp. 55–64, 2022.
- [9] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "An integrative approach to the assessment of e-commerce quality," *Journal of Electronic Commerce Research*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [11] M. Nazir, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- [12] R. M. A. Yusuf dan R. Rahmawati, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 pada Website Universitas Islam Indonesia," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 8, no. 3, pp. 467–474, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202183479.
- [13] K. Roz, "Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 1, pp. 41–49, 2020, doi: [10.26905/jmdk.v8i1.3782](https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782).
- [14] Y. Utami, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen", *SAINTEK*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, Feb. 2023. doi: <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- [15] E. . Alfiatunnisa, H. . Zulfah Khairunnisa, S. Hayati, and V. Listya Maulida, "Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Kemandirian Siswa Sekolah Dasar Kelas 1", *juhu*, vol. 3, no. 2, pp. 29–36, Jun. 2022. doi: <https://doi.org/10.56806/jh.v3i2.81>