INDIKATOR WEBQUAL 4.0

(sumber: <http://webqual.co.uk>)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Category** | **Webqual 4.0 Questions** | **Illustrative Support for Questions** |
| Usability | 1. *I find the site easy to learn to operate* ( Situs mudah dipelajari dan dioperasikan ) | Bailey and Pearson 1983², Davis et al. 1989², Davis 19892², 1993¹, Ventakesh and Davis 2000² |
| 2. *My interaction with the site is clearand understandable* ( Interaksi dengan situs jelas dan dimengerti ) | Davis et al. 1989², Davis 1989², 1993¹, Shneiderman 1998², Ventakesh and Davis 2000²  |
| 3. *I find the site easy to nagivate* ( Situs memiliki petunjuk yang jelas ) | Eighmey 1997², Levi and Conrad 1996², Nielsen 1999², 2000a², Spool 1999²  |
| 1. *I find the site easy to use* ( Situs mudah untuk digunakan)
 | Davis et al. 1989², Davis 1989², 1993¹, Ventakesh and Davis 2000², Nielsen 1993², 1999², 2000a²  |
| 1. *The site has an attractive appearance* ( Situs memiliki tampilan yang menarik )
 | Nielsen 2000a², Parasuraman et al. 1988¹, 1991¹, Pitt et al. 1995², 1997²  |
| 1. *The design is appropriate to the type of site* ( Desainnya sesuai dengan tipe situs)
 | From WebQual workshops ; no strong support, but tangential to research on customer expectations of appearance, e.g. Zeithaml et al. 1990  |
| 1. *The site conveys a sense of competency* ( Situs ini meningkatkan kompetensi atau persaingan
 | Parasuraman et al. 1988², 1991², Pitt et al. 1995², 1997², Zeithaml et al. 1988², 1990², 1993² |
| 1. *The site creates a positive experience for me* ( Situs membawa dampak yang positif
 | Eighmey 1997², Moon and Kim 2001², Nielsen 2000a², White and Manning 1998² |
| Information Quality | 1. *Provides accurate information* ( Memberi informasi yang akurat )
 | Bailey and Pearson 1983², Strong et al. 1997², Wang 1998², Wang and Strong 1996², Wand and Wang 1996² |
| 1. *Provides believable informstion* ( Memberi informasi yang terpercaya )
 | Strong et al. 1997², Wang 1998², Wang and Strong 1996², Wand and Wang 1996² |
| 1. *Provides timely information* ( Memberi informasi yang tepat waktu atau *up to date*)
 | Bailey and Pearson 1983², Strong et al. 1997², Wang 1998², Wang and Strong 1996², Wand and Wang 1996²  |
| 1. *Provides relevant information* ( Memberi informasi yang relevan )
 | Bailey and Pearson 1983², Strong et al. 1997², Wang 1998², Wang and Strong 1996², Wand and Wang 1996²  |
| 1. *Provides easy to understand information* ( Memberi informasi yang mudah dimengerti )
 | Bailey and Pearson 1983², Strong et al. 1997², Wang 1998², Wang and Strong 1996², Wand and Wang 1996²  |
| 1. *Provides information at the right level of detail* ( Memberi informasi secara detail )
 | Bailey and Pearson 1983², Strong et al. 1997², Wang 1998², Wang and Strong 1996², Wand and Wang 1996² |
| 1. *Presents the information in an appropriate format* ( memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik )
 | Bailey and Pearson 1983¹, Chau et al. 2000², DeLone and McLean, 1992²  |
| Service Interaction Quality | 1. *Has a good reputation* ( Situs menunjukkan reputasi yang baik )
 | Aaker 1991², Aaker and Joachimsthaler 2000², Akshay and Monroe 1957², Cuningham 1966², Nielsen 1999²  |
| 1. *It feels safe to complate transactions* ( Situs ini aman untuk melakukan transaksi )
 | Parasuraman et al. 1988¹, 1991², Pitt et al. 1995², 1997², Zeithaml et al. 1988², 1990², 1993² |
| 1. *My personal information feels secure* ( Informasi pribadi tersimpan dengan aman )
 | Clark 1999², Cranor 1999², Goodwin 1991², Hoffman et al. 1999², Wang et al. 1998² |
| 1. *Creates a sense of community* ( Situs tersebut menciptakan kesan personal )
 | Gilmore and Pine 2000², McKenna 2000², Parasuraman et al. 1988¹, 1991¹, Pitt et al. 1995², 1997², Schubert and Selz 1997², Zeithaml et al. 1988², 1990², 1993²,  |
| 1. *Conveys a sense of community* ( Situs tersebut memiliki komunitas )
 | Armstrong and Hagel 1996², Chang et al. 1998², Hagel and Armstrong 1997², Preece 2000², Rheingold 1993², Schubert and Selz 1997²  |
| 1. *Makes it easy to communicate with the organization* ( Mempermudah untuk berkomunikasi dengan organisasi situs tersebut )
 | Bitner et al. 2000², Jarvenpaa et al. 2000², Hoffman et al. 1999², Nielsen 2000a² |
| 1. *I feel confident that goods/service will be delivered as promised* ( Yakin bahwa pelayanan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan )
 | Parasuraman et al. 1988², 1991², Pitt et al. 1995², 1997², Zeithaml et al. 1988², 1990², 19932² |

ADAPTASI INDIKATOR WEBQUAL 4.0

(sumber : Diana,2014)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensi**  | **Pertanyaan** | **Sumber** |
| Kegunaan | Situs dapat dikenali dari *interface* awal | Kominfo (2003) |
| Simbol dapat mudah dikenali | Wignjosoebroto *etal.* (2010) |
| Desain warna *web* nyaman dilihat | Kominfo (2003) |
| Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca | Kominfo (2003) |
| Warna *background* kontras dengan warna huruf | Kominfo (2003) |
| Antar halaman cepat ditampilkan | Palmer (2002) |
| Alamat situs mudah untuk diingat | Hendrayudi *et al*. (2011) |
| Kualitas informasi | Informasi cukup jelas | Barnes dan Vidgen (2003) |
| Informasi terpercaya |
| Informasi *Up-to-date* |
| Informasi bermanfaat untuk pengguna | Palmer (2002) |
| Informasi yang disajikan beragam |
| Ada penambahan pengetahuan dari informasi *website*  | Barnes dan Vidgen (2003) |
| Kualitas interaksi layanan | Situs memiliki reputasi yang baik | Barnes dan Vidgen (2003) |
| Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.  |
| Kemudahan memberikan masukkan/saran melalui *email* | Palmer (2002) |
| Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi lain (*link* SKPD) | Barnes dan Vidgen (2003); Iswanti (2010) |
| Kecepatan pengelola menrespon pertanyaan dan memberikan tanggapan  | Palmer (2002) |

KISI –KISI INSTRUMEN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Masalah** | **Variable** | **Indikator** | **Deskripsi** | **Sumber** | **Teknik Pengumpulan Data** | **Jenis Data** | **Skala** | **Jumlah Pernyataan** | **Nomor Pernyataan** |
| 1 | Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kegunaan dari website dinas pendidikan | Kegunaan | Situs dapat dikenali dari *interface* awal | Ketika pengguna mengunjungi situs [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id), pengguna dapat langsung mengetahui bahwa tampilan awal adalah tampilan website Dinas Pendidikan | Kominfo (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 1,2 |
| 2 | Simbol dapat mudah dikenali | Pengguna mengenali simbol yang ada pada website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) sebagai simbol/logo Dinas Pendidikan Kab. Pasuruan | Wignjosoebroto *et al*. (2010) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 3, 4 |
| 3 | Desain warna *web* nyaman dilihat | Perpaduan warna website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) anatara warna background konten dan background keseluruhan. | Kominfo (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 5, 6 |
| 4 | Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca | Penulisan informasi yang disampaikan di website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) berkaitan dengan jenis dan ukuran huruf | Kominfo (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 7, 8 |
| 5 | Warna *background* kontras dengan warna huruf | Kesesuaian tentang warna *background* terhadap warna huruf pada website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) | Kominfo (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 9, 10 |
| 6 | Antar halaman cepat ditampilkan | Pengguna merasakan peforma website saat memilih halaman lainnya pada website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) | Palmer (2002) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 11, 12 |
| 7 | Alamat situs mudah diingat | Penamaan domain website Dinas Pendidikan Kab. Pasuruan berupa [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) | Hendrayudi *et al*. (2011) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 -5 | 2 | 13, 14 |
| 8 | Kurangnya staff pegawai dalam mencari dan mempublikasikan informasi lewat website | Kualitas Informasi | Informasi cukup jelas | Penyampaian/redaksional informasi pada konten website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) | Barnes dan Vidgen (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 15, 16 |
| 9 | Informasi terpercaya | Kredibilitas dari informasi yang ditampilkan pada konten website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) | Barnes dan Vidgen (2003) | Kuisioner | Kuantitaif | 1 - 5 | 2 | 17, 18 |
| 10 | Informasi *up-to-date* | Ketersediaan informasi yang terdapat pada konten website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id). | Barnes dan Vidgen(2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 19, 20 |
| 11 | Informasi bermanfaat untuk pengguna | Sudut pandang pengguna terhadap website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id). | Palmer (2002) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 21, 22 |
| 12 | Informasi yang disajikan beragam | Keberagaman informasi yang ada pada website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) meliputi tentang prestasi, kinerja, berita, dll. | Palmer (2002) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 23, 24 |
| 13 | Ada penambahan pengetahuan dari informasi website | Informasi yang disajikan pada website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) memiliki pengaruh terhadap pengguna. | Barnes dan Vidgen (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 25, 26 |
| 14 | Kurangnya masukan dan saran masyarakat terhadap kualitas website dinas pendidikan | Kualitas Interaksi Pelayanan | Situs memiliki reputasi yang baiik | Pada website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) memberikan informasi berupa fakta keadaan. Website juga tidak berisi konten yang mengandung unsur penipuan, pornografi, penyalahgunaan informasi, dan berita – berita bohong(hoax). | Barnes dan Vidgen (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 27, 28 |
| 16 | Kemudahan memberikan masukan / saran melalui email | Pelayanan yang diberikan website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) kepada pengunjung untuk dapat memberikan masukan/saran yang lebih baik. | Palmer (2002) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 29, 30 |
| 17 | Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link* ke SKPD) | Ketersediaan fitur untuk dapat mengakses langsung dari website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) ke website instansi Satuan Kerja Pemerintahan Daerah yang berada diwilayah Kab.Pasuruan | Barnes dan Vidgen (2003) ; Iswanti (2010) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 31, 32 |
| 18 | Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan | Kemampuan pelayanan yang diberikan dari website [www.pendidikan.pasuruankab.go.id](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id) saat memberikan jawaban/tanggapan terkait pertanyaan yang disampaikan pengunjung website Dinas Pendidikan. | Palmer (2002) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 2 | 33, 34 |
| 19 | Untuk mengetahui variable manakah yang lebih dominan dari ketiga variable kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan | Keseluruhan | Pendapat secara keseluruhan mengenai kualitas *website* |  | Barnes dan Vidgen (2003) | Kuisioner | Kuantitatif | 1 - 5 | 1 | 35 |

RANCANGAN UJI KUESIONER
*EXPERT JUDGMENT (FACE & CONTENT VALIDITY)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Kepentingan** | **Komentar** |
| ***USABILITY*** |
| 1 | Tampilan awal *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan *header* tentang Dinas Pendidikan. |  12345   |   |
| 2 | Tampilan awal *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan judul *website* Dinas Pendidikan. |  12345     |   |
| 3 |  *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan logo Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. | 12345 |   |
| 4 | Tata letak logo Dinas Pendidikan pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan mudah dikenali.  |  12345     |   |
| 5 | Warna *background* yang digunakan pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu tampak menarik. |  12345     |   |
| 6 | Warna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan tidak menyebabkan kelelahan pada mata saat melihat tampilan *website*. |  12345     |   |
| 7 | Jenis dan ukuran huruf pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah dibaca. |  12345     |   |
| 8 |  Tulisan berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah dibaca. |  12345     |   |
| 9 | Tampilan warna *background* pada konten halaman utama *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan terlihat kontras dengan warna tulisan. |  12345     |   |
| 10 | Warna *background* konten berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dengan warna tulisan selalu tampak menarik. |  12345     |   |
| 11 | Saat pindah ke halaman selanjutnya pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu cepat ditampilkan. |   12345    |   |
| 12 | Kecepatan menampilkan tampilan berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan sangat penting untuk mendapat informasi dengan cepat. |   12345    |   |
| 13 | Alamat situs pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah diingat. |   12345    |   |
| 14 | Situs www.pendidikan.pasuruankab.go.id selalu dapat dimengerti bahwa situs tersebut adalah *website* dari Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. |   12345    |   |
| ***INFORMATION QUALITY*** |
| 15 | Berita yang disajikan pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menggunakan penulisan yang lugas dan jelas. |   12345    |   |
| 16 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi berita dengan jelas pada judul setiap berita. |   12345    |   |
| 17 | Berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan sumber berita. |   12345    |   |
| 18 | Informasi pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu dapat dipercaya. |   12345    |   |
| 19 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan berita terbaru.  |   12345   |   |
| 20 | Informasi berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dipublikasikan secara *real time*. |   12345    |   |
| 21 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi tentang prestasi yang diraih sekolah-sekolah yang ada pada wilayah Kabupaten Pasuruan. |   12345    |   |
| 22 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi terkait kebijakan pemerintahan yang berpengaruh kepada sekolah-sekolah di Kabupaten Pasuruan. |   12345    |   |
| 23 | Informasi pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan memiliki keanekaragaman berita. |   12345    |   |
| 24 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan berita tentang kegiatan dinas pendidikan, prestasi yang dicapai oleh sekolah-sekolah, dan kinerja dari Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.  |   12345    |   |
| 25 | Informasi pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memberikan pengalaman yang positif. |   12345    |   |
| 26 | Berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memberikan pengetahuan baru. |   12345    |   |
| ***SERVICE INTERACTION QUALITY*** |
| 27 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan tidak mengandung unsur penipuan. |   12345    |   |
| 28 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan tidak memiliki iklan layanan. |   12345    |   |
| 29 | Layanan Kontak Kami pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memudahkan untuk menerima masukan/saran. |   12345    |   |
| 30 | [*Website* www.pendidikan.pasuruankab.go.id menyediakan nomor telfon Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan untuk memudahkan dalam hal kritik dan saran.](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id/) |   12345    |   |
| 31 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan menyediakan *link* untuk mengetahui kegiatan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya. |   12345    |   |
| 32 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan menyediakan fitur untuk berkomunikasi dengan SKPD lainnya. |   12345    |   |
| 33 | Layanan Kontak Kami pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu merespon tanggapan yang telah diberikan dengan cepat. |   12345    |   |
| 34 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu merespon tanggapan dengan cepat. |   12345    |   |

HASIL FACE & CONTENT VALIDITY
DENGAN RUMUS AIKEN’S V

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Penguji I** | **Penguji II** | **V** | **Vaidasi isi > 0,69** |
| ***USABILITY*** |
| 1 | Tampilan awal *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan *header* tentang Dinas Pendidikan. | 3 | 4  | 0,625 | Tidak Valid |
| 2 | Tampilan awal *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan judul *website* Dinas Pendidikan. | 3 |  3 | 0,5 | Tidak Valid |
| 3 |  *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan logo Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. | 3 |  3 | 0,5 | Tidak Valid |
| 4 | Tata letak logo Dinas Pendidikan pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan mudah dikenali.  | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 5 | Warna *background* yang digunakan pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu tampak menarik. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 6 | Warna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan tidak menyebabkan kelelahan pada mata saat melihat tampilan *website*. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 7 | Jenis dan ukuran huruf pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah dibaca. | 3 |  3 | 0,5 | Tidak Valid |
| 8 |  Tulisan berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah dibaca. | 3 |  3 | 0,5 | Tidak Valid |
| 9 | Tampilan warna *background* pada konten halaman utama *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan terlihat kontras dengan warna tulisan. | 4 |  4 | 0,75 | Valid |
| 10 | Warna *background* konten berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dengan warna tulisan selalu tampak menarik. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 11 | Saat pindah ke halaman selanjutnya pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu cepat ditampilkan. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 12 | Kecepatan menampilkan tampilan berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan sangat penting untuk mendapat informasi dengan cepat. | 3 |  3 | 0,5 | Tidak Valid |
| 13 | Alamat situs pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah diingat. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 14 | Situs www.pendidikan.pasuruankab.go.id selalu dapat dimengerti bahwa situs tersebut adalah *website* dari Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| ***INFORMATION QUALITY*** |
| 15 | Berita yang disajikan pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menggunakan penulisan yang lugas dan jelas. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 16 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi berita dengan jelas pada judul setiap berita. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 17 | Berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan sumber berita. | 3 |  5 | 0,75 | Valid |
| 18 | Informasi pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu dapat dipercaya. | 3 |  5 | 0,75 | Valid |
| 19 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan berita terbaru.  | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 20 | Informasi berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dipublikasikan secara *real time*. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 21 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi tentang prestasi yang diraih sekolah-sekolah yang ada pada wilayah Kabupaten Pasuruan. | 3 |  3 | 0,5 | Tidak Valid |
| 22 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi terkait kebijakan pemerintahan yang berpengaruh kepada sekolah-sekolah di Kabupaten Pasuruan. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 23 | Informasi pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan memiliki keanekaragaman berita. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 24 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan berita tentang kegiatan dinas pendidikan, prestasi yang dicapai oleh sekolah-sekolah, dan kinerja dari Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.  | 3 |  5 | 0,75 | Valid |
| 25 | Informasi pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memberikan pengalaman yang positif. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 26 | Berita pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memberikan pengetahuan baru. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| ***SERVICE INTERACTION QUALITY*** |
| 27 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan tidak mengandung unsur penipuan. | 3 |  5 | 0,75 | Valid |
| 28 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan tidak memiliki iklan layanan. | 3 |  5 | 0,75 | Valid |
| 29 | Layanan Kontak Kami pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memudahkan untuk menerima masukan/saran. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 30 | [*Website* www.pendidikan.pasuruankab.go.id menyediakan nomor telfon Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan untuk memudahkan dalam hal kritik dan saran.](http://www.pendidikan.pasuruankab.go.id/) | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 31 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan menyediakan *link* untuk mengetahui kegiatan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya. | 3 |  3 | 0,5 | Tidak Valid |
| 32 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan menyediakan fitur untuk berkomunikasi dengan SKPD lainnya. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 33 | Layanan Kontak Kami pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu merespon tanggapan yang telah diberikan dengan cepat. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |
| 34 | *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu merespon tanggapan dengan cepat. | 3 |  4 | 0,625 | Tidak Valid |

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Validitas dan Reliabilitas Variabel *Usability*

|  |
| --- |
| **Item-Total Statistics** |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| US01 | 48,07 | 50,823 | ,558 | ,881 |
| US02 | 47,83 | 50,213 | ,581 | ,880 |
| US03 | 47,87 | 53,016 | ,368 | ,887 |
| US04 | 48,30 | 49,114 | ,476 | ,884 |
| US05 | 48,43 | 46,737 | ,678 | ,874 |
| US06 | 48,33 | 52,851 | ,217 | ,894 |
| US07 | 48,17 | 47,937 | ,634 | ,876 |
| US08 | 48,17 | 46,971 | ,686 | ,874 |
| US09 | 48,43 | 45,909 | ,717 | ,872 |
| US10 | 48,53 | 47,223 | ,679 | ,874 |
| US11 | 48,27 | 45,789 | ,646 | ,876 |
| US12 | 48,03 | 47,482 | ,646 | ,875 |
| US13 | 48,47 | 45,775 | ,617 | ,877 |
| US14 | 47,80 | 50,648 | ,402 | ,886 |

|  |
| --- |
| **Reliability Statistics** |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,887 | 14 |

Validitas dan Reliabilitas Variabel *Information Quality*

|  |
| --- |
| **Item-Total Statistics** |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| IQ15 | 41,17 | 39,799 | ,658 | ,884 |
| IQ16 | 41,13 | 37,844 | ,704 | ,880 |
| IQ17 | 41,37 | 37,482 | ,683 | ,881 |
| IQ18 | 41,07 | 39,651 | ,507 | ,891 |
| IQ19 | 41,53 | 37,706 | ,784 | ,876 |
| IQ20 | 41,40 | 38,317 | ,540 | ,890 |
| IQ21 | 41,30 | 37,390 | ,635 | ,884 |
| IQ22 | 41,27 | 39,857 | ,610 | ,886 |
| IQ23 | 41,03 | 41,068 | ,522 | ,890 |
| IQ24 | 41,00 | 38,483 | ,557 | ,888 |
| IQ25 | 41,17 | 39,937 | ,508 | ,890 |
| IQ26 | 41,20 | 38,303 | ,632 | ,884 |

|  |
| --- |
| **Reliability Statistics** |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,894 | 12 |

Validitas dan Reliabilitas Variabel *Service Interaction Quality*

|  |
| --- |
| **Item-Total Statistics** |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| SIQ27 | 26,03 | 16,102 | ,436 | ,782 |
| SIQ28 | 26,00 | 15,931 | ,513 | ,771 |
| SIQ29 | 26,20 | 16,579 | ,470 | ,777 |
| SIQ30 | 25,87 | 16,189 | ,411 | ,786 |
| SIQ31 | 26,50 | 14,534 | ,664 | ,745 |
| SIQ32 | 26,50 | 15,845 | ,483 | ,775 |
| SIQ33 | 26,33 | 14,851 | ,554 | ,764 |
| SIQ34 | 26,33 | 15,402 | ,499 | ,773 |

|  |
| --- |
| **Reliability Statistics** |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,795 | 8 |

KUESIONER AKHIR

**EVALUASI KUALITAS KEBERGUNAAN, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN PADA WEBSITE PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan).** Perkenalkan saya Rizki Widya Priyangga, mahasiswa jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir pada jenjang S1 yaitu skripsi. Kuisoner ini merupakan instrumen penelitian saya. Kuisoner ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs www.pendidikan.pasuruankab.go.id.

Demi tercapainya penelitian ini, maka saya memohon kesediaan responden untuk berkenan mengisi kuisoner ini dengan benar sesuai dengan pengalaman dan pengetahuan responden ketika mengakses situs www.pendidikan.pasuruankab.go.id. Jawaban yang responden berikan untuk kuisoner ini tidak akan disebarluaskan, dijamin kerahasiaanya, dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Untuk itu saya mohon sekali lagi kepada responden agar memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

Apabila terdapat pertanyaan mengenai kuisoner ini, responden dapat menghubungi saya melalui email rizkiwp17@gmail.com . Atas partisipasi saudara, saya mengucapkan Terima Kasih.

\* Wajib

Apakah anda pernah menggunakan website www.pendidikan.pasuruankab.go.id ?) \*

*Tandai satu oval saja.*

 Ya

Tidak

**Data Responden**

 Nama \*

Usia \*

 Diisi dengan angka saja

Nomor Handphone \*

 Mohon diisikan nomor yang dapat dihunbungi

Pendidikan terakhir anda \*

 *Tandai satu oval saja.*

 SD

 SMP

 SMA

 S1

 Yang lain:

Pekerjaan Anda \*

*Tandai satu oval saja.*

 Pelajar

 Mahasiswa/Mahasiswi

 Pegawai Negeri

 Pegawai Swasta

 Wiraswasta

 Yang lain:

**Panduan Pengisian Kuisioner**

Anda akan menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat Anda mengenai kualitas website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dengan interpretasi angka 1-5. Semakin kecil nilai yang Anda berikan, berarti kualitas website tersebut semakin tidak sesuai dengan pengalaman anda selama berkunjung ke website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. Dan sebaliknya, apabila nilai yang anda berikan semakin besar, maka kualitas situs website Dinas Pendidikan Kabuapaten Pasuruan sesuai dengan pengalaman anda selama berkunjung ke website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

NOTE : Setiap pertanyaan kuisoner memiliki dua jawaban yaitu Kinerja dan Kepentingan. Jawaban Kinerja diisi sesuai pengalaman yang dirasakan responden terhadap kinerja website dan jawaban Kepentingan diisi sesuai tingkat kepentingan pernyataan dari kuisioner.

Keterangan pilihan jawaban adalah

KINERJA

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

KEPENTINGAN

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Netral

4 = Penting

5 = Sangat penting

Contoh Pengisian :

Pernyataan dengan dua jawaban : Apakah anda merasa mudah mengoperasikan website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan diberbagai browser ?

Jawaban

Performance : 5 ( Saya sangat setuju bahwa website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan mudah dioperasikan diberbagai browser )

Importance : 4 ( Saya merasa bahwa website dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan mudah dioperasikan diberbagai browser )

**Usability (Kebergunaan)**

adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan website, sebagai contoh tampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna website ( Barnes dan Vidgen, 2002 ).

Tampilan awal website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan header tentang Dinas Pendidikan.\*

Contoh : Fitur tidak mengalami masalah atau error saat dioperasikan. Pilihan : 1 Fitur-fitur tidak dapat dioperasikan dengan baik(masih ada eror), 5. Fitur dapat dioperasaikandengan sangat baik tanpa mengalami error.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Apakah tata letak halaman website Dictio selalu jelas dan mudah dipahami ? \*

Penjelasan : header adalah bagian atas pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Tampilan awal website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan judul website Dinas Pendidikan.\*

Penjelasan : Judul yang dimaksud adalah penulisan yang letaknya didalam header website Dinas Pendidiakan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan logo Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan pada header website. \*

Penjelasan : Logo yang nampak pada setiap header website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan adalah logo Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Tata letak logo Dinas Pendidikan pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan mudah dikenali. \*

Penjelasan : Tata letak logo Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan mudah ditemukan dan dikenali oleh pengunjung website.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Warna background yang digunakan pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu tampak menarik.\*

Penjelasan : Warna background meliputi warna background pada Halaman Utama, halaman Tentang Dinas, dan halaman Kontak Kami.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Jenis dan ukuran huruf pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah dibaca. \*

Penjelasan : Jenis dan ukuran huruf pada setiap penulisan didalam website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Tulisan yang terdapat pada fitur Berita website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah dibaca. \*

Penjelasan : terdapat fitur untuk menampilkan berita pada halaman utama website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Tampilan warna background pada konten halaman utama website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan terlihat kontras dengan warna tulisan. \*

*Tandai satu oval saja per baris.*

Warna background konten berita pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dengan warna tulisan selalu tampak menarik.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Saat pindah ke halaman selanjutnya pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu cepat ditampilkan.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Kecepatan menampilkan tampilan berita pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menjadi sangat penting untuk mendapat informasi dengan cepat.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Alamat website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu mudah diingat.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Alamat website www.pendidikan.pasuruankab.go.id selalu dapat dimengerti bahwa alamat tersebut adalah website dari Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*



**Information Quality (Kualitas Informasi)**

adalah mutu dari isi yang terdapat pada website, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format, dan keterkaitannya ( Barnes dan Vidgen, 2002 ).

Berita yang disajikan pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menggunakan penulisan yang lugas dan jelas.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi berita dengan jelas pada setiap judul berita.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Berita pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan sumber berita.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Informasi berita pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu dapat dipercaya.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan berita terbaru.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Informasi berita pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dipublikasikan secara real time.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi tentang prestasi yang diraih sekolah-sekolah yang ada pada wilayah Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan informasi terkait kebijakan pemerintahan yang berpengaruh kepada sekolah-sekolah di Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Informasi pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan memiliki keanekaragaman berita.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menampilkan berita tentang kegiatan dinas pendidikan, prestasi yang dicapai oleh sekolah-sekolah, dan kinerja dari Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Informasi pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memberikan pengalaman yang positif.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Berita pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memberikan pengetahuan baru.

*Tandai satu oval saja per baris.*



**Service Interaction Quality ( Kualitas Interaksi )**

adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mengunjungi website, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan interaksi, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik website ( Barnes dan Vidgen , 2002 ).

Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu tidak mengandung unsur penipuan.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu tidak ada iklan layanan.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Layanan Kontak Kami pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu memudahkan untuk menerima masukan/saran.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Website www.pendidikan.pasuruankab.go.id menyediakan nomor telepon Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan untuk memudahkan dalam hal kritik dan saran.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menyediakan link untuk mengetahui kegiatan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya.

Penjelasan : SKPD kepanjangan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang terdiri dari Dinas Pendidikan , Dinas Pertanian, Dinas Pariwisata dan lain-lain. Dalam hal ini, SKPD yang dimaksud adalah SKPD yang ada di Kabupaten Pasuruan yang memiliki website, sehingga website SKPD lainnya dapat diakses melalui website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.

*Tandai satu oval saja per baris.*

Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menyediakan fitur untuk berkomunikasi dengan SKPD lainnya.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Layanan Kontak Kami pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu merespon tanggapan dari pengunjung website dengan cepat.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan selalu menanggapi setiap pertanyaan dengan cepat.

*Tandai satu oval saja per baris.*



Tuliskan pendapat dan saran anda secara umum mengenai keseluruhan website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan !

KISI –KISI REKOMENDASI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Masalah** | **Simpulan** | **Rekomendasi** |
| *Usability* (Kebergunaan) | Rancangan *website* Dinas Kabupaten Pasuruan hanya mengacuh kepada *website* Kementrian Pendidikan secara keseluruhan, menurut narasumber untuk rancangan *website* dalam sebuah organisasi seharusnya tidak hanya mengacuh kepada *website* Kementrian Pendidikan tapi seharusnya juga mengacuh kepada Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara. | Setelah dianalisis menggunakan analisa deskriptif menyatakan bahwa rata – rata tingkat penilaian responden terhadap variabel *usability* termasuk dalam kategori nilai tinggi, kemudian tingkat kepuasan responden terhadap variabel *usability* menyatakan kurang puas. Perlu adanya perbaikan terhadap indikator seperti “Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca”, “Warna *background* kontras dengan warna huruf”, dan ”Desain warna *web* nyaman dilihat” karena termasuk dalam kuadran tingkatkan kinerja dan prioritas rendah. | Indikator Desain warna *web* nyaman dilihat berkaitan dengan tampilan *website*. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan memperbaiki visual *website* dengan membuat *website* menarik dan familiar. *Website* yang menarik dapat dilakukan dengan membuat kontras yang tinggi antara teks dengan latarbelakang atau antara teks dengan gambar, sebaiknya warna dapat membedakan antara satu objek dengan objek lainnya (Suyanto A. H., 2015).Indikator Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca berkaitan dengan penyampaian konten kepada pengguna *website*. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan memperbaiki penulisan konten pada *website*. Membuat kontras yang tinggi antara teks dengan latar belakang atau antara teks dengan Gambar. Memilih jenis huruf yang mudah dibaca, biasanya jenis *serif* dan *sans-serif*. Jenis huruf dekoratif atau kursif lebih sulit untuk dibaca, biasanya dipakai untuk judul, itupun harus berukuran besar. Kadang – kadang jenis huruf sans-serif mudah dibaca daripada serif ketika karakter yang digunakan berukuran kecil. Aturlah leading dan kerning. Leading adalah spasi antara dua baris teks, sedangkan kerning adalah jarak spasi antar huruf. Gunakan huruf standar yang terdapat pada semua komputer atau browser, seperti *Times New Roman*, *Helvetica*, *Arial* dan *Verdana*. Jika menginginkan jenis huruf lain yang unik untuk keindahan, jadikan huruf tersebut sebagai grafik (Suyanto A. H., 2015). |
| *Information Quality* ( Kualitas Informasi) | Informasi yang disajikan dalam *website* Dinas Pendidikan sudah relevan, sesuai dengan kebutuhan dan informasi yang terjadi, agenda kegiatan dan kebutuhan informasi lain yang bermanfaat bagi masyarakat. Namun selama ini pihak pengelolah *website* hanya menunggu laporan dari masyarakat terkait konten yang akan diunggah pada *website* Dinas Kabupaten Pasuruan, karena masih kurang tenaga kerja untuk mencari sumber informasi secara langsung. | Setelah dianalisis menggunakan analisa deskriptif menyatakan bahwa rata – rata tingkat penilaian responden terhadap variabel *information quality* termasuk dalam kategori nilai tinggi. Kemudian tingkat kepuasan responden terhadap *information quality* menyatakan kurang puas. Perlu adanya perbaikan terhadap indikator seperti “Informasi *up to date*”, “Informasi bermanfaat untuk pengguna” karena termasuk dalam kuadran prioritas rendah. | Indikator Informasi *up-to-date* berkaitan dengan penyampaian informasi. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan melakukan unggah berita secara berkala. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014), kualitas informasi dari sistem informasi dapat dikatakan baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu, bila informasi yang dibutuhkan terlambat, maka hal ini akan berpengaruh dalam kecepatan pengambilan keputusan, dan bila pengambilan keputusan terlambat maka. Akan berakibat fatal terhadap pengguna maupun organisasi.Indikator Informasi bermanfaat untuk pengguna berkaitan dengan penyampaian informasi. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan melakukan unggah berita secara berkala. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014), sistem informasi dikatakan baik bila relevan terhadap kebutuhan pengguna, bila informasi yang dihasilkan relevan, maka informasi tersebut akan berguna. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna berbeda yang satu dengan yang lain. |
| *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan) | Kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna untuk berkomunikasi melalui *website* hanya melalui nomor telpon yang tertera dalam menu Kontak Kami. | Setelah dianalisis menggunakan analisa deskriptif menyatakan bahwa tingkat penilaian responden terhadap variabel *service interaction quality* termasuk dalam kategori nilai tinggi. Kemudian tingkat kepuasan responden terhadap *service interaction quality* menyatakan kurang puas. Perlu adanya perbaikan terhadap indikator seperti “Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan”, “Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link ke* SKPD lain)” karena termasuk dalam kuadran prioritas rendah. | Indikator Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link* ke SKPD) berkaitan dengan memberikan ruang bagi pengguna untuk mengetahui satuan kerja perangkat daerah lainnya. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan menyediakan fitur untuk bisa berkomunikasi dengan SKPD lainnya. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014) adalah keandalan dari perusahaan melayani pengguna sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi.Indikator Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan berkaitan dengan layanan yang diberikan terhadap pengguna *website*. Rekomendasi yang diberikan adalah pihak pengelolah *website* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014) suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna sistem dapat dilakukan dengan cara (a) kecepatan respon unit sistem informasi dalam melayani pengguna ketika dibutuhkan, (b) kecepatan respons unit sistem informasi dalam menangani masalah yang dihadapi oleh pengguna sistem informasi, (c) unit sistem informasi menginformasikan waktu pemberian jasa kepada pengguna, dan (d) unit sistem informasi mampu memeberikan jasa ketika dibutuhkan oleh pemakai sistem informasi. |