

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# PENGGUNAAN METODE *WEBQUAL* 4.0 SEBAGAI ALAT UKUR KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH

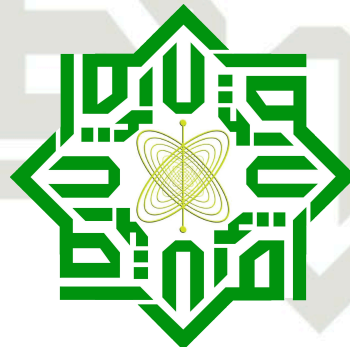
## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**SURYA DARMA SEBAYANG**

**11950310054**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2023**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGUNAAN METODE *WEBQUAL* 4.0 SEBAGAI ALAT UKUR KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SURYA DARMA SEBAYANG**

**11950310054**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir di Pekanbaru, pada tanggal 13 Juli 2023

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

UIN SUSKA RIAU



## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGGUNAAN METODE *WEBQUAL* 4.0 SEBAGAI ALAT UKUR KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**SURYA DARMA SEBAYANG**

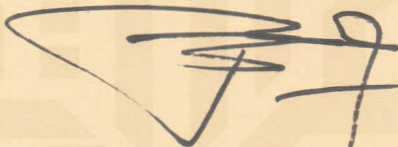
**11950310054**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 07 Juli 2023

Pekanbaru, 07 Juli 2023


Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**



**Dekan**

**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

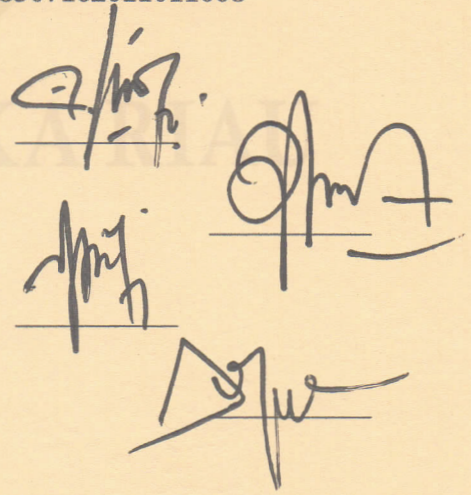
#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.**

**Anggota 2 : Dr. Angraini, S.Kom., M.Eng.**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, aamiin ya rabbal'alaamiin. Saya persembahkan karya kecil ini sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormat saya kepada orang saya tercinta, Nenek, Mamak, dan Ayah.*

*Nenek, Mamak, dan Ayah tersayang, terima kasih atas setiap perjuangan, doa, bimbingan, serta dukungan yang kalian berikan kepada saya. Terima kasih atas segala kebaikan dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Sampai kapanpun tiada rasa dan cara yang dapat membalas semuanya. saya akan selalu mendo'akan yang terbaik untuk Nenek, Mamak, dan Ayah agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya.*

*Terima kasih juga saya ucapkan kepada Saudara dan Adik-adik saya yang sangat saya cintai. Terima kasih untuk segala waktu berharga yang telah dilalui bersama, do'a, dan dukungan yang tiada hentinya. Kemudian saya ucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada saya untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya. Aamiin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam tidak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasinya baik dalam penyelesaian Tugas Akhir dan juga dalam perkuliahan.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir peneliti yang telah memberi arahan, saran, serta nasihatnya yang bermanfaat.
7. Ibu Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs sebagai Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Ibu Dr. Angraini, S.Kom, M.Eng sebagai Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat dalam penulisan Tugas Akhir.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan dapat peneliti amalkan dan menjadi amal jariyah.
10. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses administrasi selama perkuliahan ini.

1. Bapak H. Darwin Idris, SH., M.AP selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan dan Bapak H. M. Badrun Bancin, Spi., M.Si sebagai Pembimbing selama masa penelitian yang telah meluangkan waktu dalam proses penelitian.
2. Kedua orang tua, Bapak Ardiawan Syahputra Sebayang dan Ibu Nikalila Lismawati serta Nenek tercinta Ibu Suryati yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan, memberikan perhatian, kasih sayang dan juga semangat.
3. Adik kandung peneliti Dwi Utari Sebayang dan Aditya Sanjaya Sebayang yang telah memberikan semangat, perhatian, motivasi, do'a dan dukungan.
4. Wak Peri, Wak Sri, dan Kak Manda yang telah memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian.
5. Bang Yoga Bayu Prasetyo terima kasih telah membantu peneliti dalam hal materi sehingga dapat menyelesaikan studi sampai dengan Semester 8.
16. Teman kebanggaan dan kesayangan Kelas E Sistem Informasi Angkatan 19, terima kasih telah menemani penulis memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti.
17. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang terlibat dalam perjuangan penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1), yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat kepada peneliti baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.  
Semoga segala do'a dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 14 Juli 2023

Peneliti,

**SURYA DARMA SEBAYANG**

**NIM. 11950310054**





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer

ISSN 2723-3898 (media online)

Jalan Sisingamangaraja No. 338, Sumatera Utara, Medan

Website <https://djournals.com/klik> | Email: [jurnal.klikbd@gmail.com](mailto:jurnal.klikbd@gmail.com)

Publisher Universitas Budi Darma

Medan, 12 Juni 2023

No : 157/KLIK/LOA/VI/2023  
 Lamp : -  
 Hal : Surat Penerimaan Naskah Publikasi Jurnal

Kepada Yth,  
 Bapak/Ibu **Surya Darma Sebayang**  
 Di Tempat

Terimakasih telah mengirimkan artikel ilmiah untuk diterbitkan pada **KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer** (ISSN 2723-3898 (media online)), dengan judul:

### Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah

Penulis: **Surya Darma Sebayang(\*)**, **Idria Maita**, **Fitriani Muttakin**, **Angraini**

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan DITERIMA untuk dipublikasikan pada **Volume 3, Nomor 6, Juni 2023**.

QR-Code di bawah merupakan kode digital sebagai penanda keaslian LOA yang telah dikeluarkan dan akan menuju pada link LOA yang telah dikeluarkan pada Jurnal KLIK.

Sebagai informasi tambahan, saat ini **KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer** (ISSN 2723-3898 (media online)) telah TERAKREDITASI dengan Peringkat SINTA 4 berdasarkan Surat Keputusan peringkat Akreditasi periode III 2022, dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Riset dan, Teknologi No [225/E/KPT/2022](#), tanggal 7 Desember 2022.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Hormat Kami  
  
**Surya Darma Nasution, M.Kom**  
 Ketua Editor

Tembusan:

1. Peringgal
2. Author

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ISSN 2723-3898 (Media Online)

# KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer

Volume 3 No 6 Juni 2023

Dipublikasikan Oleh



**STMIK BUDI DARMA**

Jalan Sisingamangaraja No. 338

Sumatera Utara

Website <http://stmik-budidarma.ac.id/>



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KLIK: KAJIAN ILMIAH INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

[Register](#) [Login](#)

---

HOME E-JOURNAL   CURRENT   ARCHIVES   ABOUT ▾   EDITORIAL TEAM   REVIEWER
🔍 SEARCH

**CURRENT ISSUE**

---

**Vol. 3 No. 6 (2023): Juni 2023**

PUBLISHED: 2023-06-24

**ARTICLES**

---

**Implementasi Business Intelligence Menggunakan Tableau Untuk Visualisasi Data Dampak Bencana Banjir di Indonesia**

- **Dandie Triyanto** (*Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta, Indonesia*)
- **Muchammad Sholeh** (*Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta, Indonesia*)
- **Firman Noor Hasan** (*Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta, Indonesia*)

📄 Abstract View: 114 times   📄 PDF Download: 54 times

PDF

**Cybersecurity Supply Chain Risk Management Using NIST SP 800-161r1**

- **Rahmi Aulia Astri** (*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia*)
- **Muhammad Jazman** (*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia*)
- **Syaifulah** (*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia*)
- **Elki Saputra** (*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia*)

📄 Abstract View: 43 times   📄 PDF Download: 19 times

PDF

**Beberapa Metode Scrum Pada Aplikasi Delapan Umum Inspektorat Daerah**

[s.google.com/document/d/1a1HpP9882kU79kHS1wz4NeXl3r1TW/edit?usp=sharing&oid=11644969292677282211&rtfpof=true&sd=true](https://s.google.com/document/d/1a1HpP9882kU79kHS1wz4NeXl3r1TW/edit?usp=sharing&oid=11644969292677282211&rtfpof=true&sd=true)

Accredited

SINTA 4



Ada Pertanyaan?  
Chat Via WhatsApp

silakan klik logo WA

Submit a Manuscript



Article template

Indonesia

DOTX



Article template

English

DOTX

Contact Us

Editorial Team

Reviewer

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Weighing Scale Truck Digital Menggunakan Metode OOAD**

- Moh. Kifliyanto (Universitas Nurul Jadid, Probolinggo, Indonesia) 652-660
  - Mochammad Faid (Universitas Nurul Jadid, Probolinggo, Indonesia)
  - Widjianto (Universitas Nurul Jadid, Probolinggo, Indonesia)
- Abstract View: 33 times PDF Download: 21 times



**Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah**

- Surya Darma Sehayang (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Indonesia) 661-669
  - Idria Maita (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Indonesia)
  - Fitriani Muttakin (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Indonesia)
  - Angraini (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Indonesia)
- Abstract View: 28 times PDF Download: 20 times



**Penerapan Algoritma Fuzzy C-Means untuk Melihat Pola Penerima Beasiswa Bank Indonesia**

- Agung Surya Maulana (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia) 670-679
  - Alwis Nazir (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
  - Lestari Handayani (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
  - Iis Afrianty (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
- Abstract View: 47 times PDF Download: 35 times



**Analysis of Smart Home Security System Design Based on Facial Recognition With Application of Deep Learning**

- Rafly Athalla (Telkom University, Bandung, Indonesia) 680-687
  - Satria Mandala (Telkom University, Bandung, Indonesia)
- Abstract View: 13 times PDF Download: 29 times



**Implementasi Metode Design Thinking Dalam Aplikasi Giwang Sumsel**

- Iwan Mandala Putra (Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia) 688-697



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Bidang kajian dari jurnal KLIK, yaitu:

1. Kecerdasan Buatan
2. Sistem Pakar
3. Sistem Pendukung Keputusan
4. Mobile Computing
5. Big Data
6. Data Mining
7. dan bidang Ilmu Komputer lainnya

KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer

[STM IK BUDI DARMA](#)

Sekretariat: Jalan Sisingamaraja No. 338

Email: [klik@ejournals.com](mailto:klik@ejournals.com), [jurnal.klikbd@gmail.com](mailto:jurnal.klikbd@gmail.com)

KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor :

Tanggal : 07 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama

: Surya Darma Sebayang

NIM

: 11950310054

Tempat/ Tgl. Lahir

: Air Joman, 10 Oktober 2001

Fakultas/Pascasarjana

: Sains dan Teknologi

Prodi

: Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat  
Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 07 Juli 2023

yang membuat pernyataan



Surya Darma Sebayang

NIM : 11950310054

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



## Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah

Surya Darma Sebayang<sup>1\*</sup>, Idria Maita<sup>2</sup>, Fitriani Muttakin<sup>3</sup>, Angraini<sup>4</sup>

Fakultas Sastra dan Teknologi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>11950310054@students.uin-suska.ac.id, <sup>2</sup>idria@uin-suska.ac.id, <sup>3</sup>fitrianimuttakin@uin-suska.ac.id,

<sup>4</sup>angraini@uin-suska.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 11950310054@students.uin-suska.ac.id

**Abstract**—Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website pemerintah Kabupaten Asahan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan oleh website pemerintah dalam konteks E-Government di Indonesia. Metode Webqual 4.0 digunakan sebagai alat pengukuran kepuasan pengguna layanan website pemerintah Kabupaten Asahan. Metode ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna di berbagai sektor. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan kepada pemerintah Kabupaten Asahan untuk meningkatkan kualitas layanan website mereka. Penelitian sebelumnya menggunakan Metode Webqual 4.0 dan menunjukkan bahwa usability, information quality, service interaction, dan trust berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan website pemerintah. Namun, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk menguji kerangka kerja Metode Webqual 4.0 dalam konteks penggunaan layanan website pemerintah di Indonesia. Metodologi penelitian meliputi tahapan penentuan tujuan penelitian, identifikasi variabel penelitian, perumusan pertanyaan penelitian, pengembangan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui survei dengan menggunakan kuesioner online dan offline, analisis data menggunakan aplikasi SPSS, interpretasi hasil analisis data, dan penyusunan laporan penelitian. Data dikumpulkan dari 32 responden melalui kuesioner yang menilai website berdasarkan variabel yang ditentukan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah Kabupaten Asahan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan website mereka. Hal ini akan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan pemerintah secara online, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan; Lembaga Pemerintah; Webqual 4.0; Website

**Abstract**—This research aims to evaluate the service quality of the Asahan Regency Government website using the Webqual 4.0 method and identify factors influencing user satisfaction. The study is motivated by the need to enhance the standards of services provided by government websites in the context of E-Government in Indonesia. The Webqual 4.0 method is employed as a tool to measure user satisfaction with the Asahan Regency Government website. This method has proven to be effective in identifying factors that influence user satisfaction across various sectors. The research aims to provide valuable insights to the Asahan Regency Government in improving the quality of their website services. Previous studies utilizing the Webqual 4.0 method have shown that usability, information quality, service interaction, and trust significantly contribute to user satisfaction with government website services. However, further research is needed to apply and test the Webqual 4.0 framework in the context of government website usage in Indonesia. The research methodology encompasses defining research objectives, identifying research variables, formulating research questions, developing research instruments, collecting data through surveys using online and offline questionnaires, analyzing data using SPSS software, interpreting the results of data analysis, and preparing the research report. Data were collected from 32 respondents through questionnaires that assessed the website based on predetermined variables. By identifying the factors that influence user satisfaction, this research is expected to assist the Asahan Regency Government in taking appropriate measures to enhance the quality of their website services. This will create a better user experience, increase public participation in utilizing online government services, and ultimately improve the effectiveness and efficiency of governance.

**Keywords:** Government Agency; Service Quality; User Satisfaction; Webqual 4.0; Website

### 1. PENDAHULUAN

Website atau situs web adalah sekumpulan halaman yang menampilkan informasi berupa teks, gambar, video atau gabungan dari keseluruhannya, baik bersifat statis atau dinamis yang saling terkait untuk membentuk suatu susunan sistem.[1]. Perancangan desain sistem *friendly* dibutuhkan agar mudah dipahami oleh penggunaannya.[2] Website pemerintah telah menjadi salah satu sarana utama bagi pemerintah dalam memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat [3]. Tujuan utama dari website pemerintah adalah untuk memberikan akses yang mudah dan transparan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi dan layanan yang mereka butuhkan [4]. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa website mereka dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Pada saat ini, kepuasan pengguna telah menjadi fokus utama dalam penelitian mengenai layanan website pemerintah [5]. Kepuasan pengguna merupakan indikator yang kuat dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh website pemerintah [6]. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna, diharapkan akan terjadi peningkatan dalam penerimaan dan penggunaan layanan website pemerintah, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi pemerintahan [7].

Kesadaran pemerintah terhadap manajemen dalam mengimplementasikan teknologi sangatlah penting. Sistem informasi yang digunakan oleh pemerintah diharuskan dapat ber-operasi se-efisien mungkin sebagai penunjang kemudahan bagi pengguna. Hal tersebut dapat tercapai dengan memberikan pemahaman terkait sistem yang akan digunakan kepada penggunaannya.[8] Masyarakat ataupun pelaku bisnis membutuhkan relasi yang baik dengan pemerintah untuk menjalankan tujuan diciptakannya *E-Government*. Salah satunya *website* sebagai sarana tercapainya *E-Government*



tersebut.[9] Pemerintah harus menyediakan sistem informasi yang memadai demi memudahkan masyarakat dalam menerima akses informasi ataupun layanan informasi.[10] Internet adalah hal yang sangat dibutuhkan di kehidupan sekarang, dengan internet siapa saja dapat mengakses informasi dengan mudah dimana saja dan kapan saja.[11] begitu juga hubungan internet dengan layanan pemerintah, layanan pemerintah yang menggunakan internet akan memaksimalkan layanan yang diberikan terutama bagi pelaku bisnis yang tidak memiliki waktu untuk mengurus perizinannya secara offline atau datang langsung ke kantor. Tentunya ini merupakan dampak positif yang dihasilkan dari pemanfaatan internet.

Kepuasan pengguna merupakan aspek yang berpengaruh pada efisiensi dan kualitas sistem.[12][13] Berdasarkan penelitian yang didapat, kepuasan pengguna adalah faktor yang mempengaruhi baik buruknya layanan yang diberikan. Di Indonesia kuantitas perkembangan *E-Government* sudah meningkat walaupun belum merata sepenuhnya, tetapi layanan yang diberikan banyak yang belum memenuhi standar yang baik menurut masyarakat.[14] Pemerintah Kabupaten Asahan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk menjawab tuntutan masyarakat dan kebutuhan layanan masyarakat. Sejak dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu belum pernah dilakukan penelitian terkait kualitas layanan *website* yang beralamat [perizinan.dpmptsp.asahankab.go.id](http://perizinan.dpmptsp.asahankab.go.id). Ini menjadikan alasan peneliti sebagai bahan evaluasi kepada pemerintah terhadap layanan yang diberikan. Memberikan dan menyediakan layanan yang efektif serta efisien kepada masyarakat ataupun pelaku usaha, merupakan tujuan dari penerapan *E-Government*. [15]

Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah penggunaan Metode Webqual 4.0 sebagai alat pengukuran kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah [3]. Metode ini telah terbukti efektif dan dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan pengguna di berbagai sektor. Dengan menggunakan metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan *website* mereka. Pekerjaan terkait yang sebanding telah dilakukan dalam bidang pengukuran kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah [16]).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan Metode Webqual 4.0 sebagai alat pengukuran untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna [4]. Sebagai contoh, [4] melakukan penelitian mengenai pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan e-government menggunakan Metode Webqual 4.0. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa usability, information quality, service interaction, dan trust berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, penelitian oleh [17] juga menggunakan Metode Webqual 4.0 untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan *website* pemerintah. Hasil penelitian mereka menemukan bahwa information quality dan trust memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan usability dan service interaction memiliki pengaruh yang lebih rendah. Selain itu, penelitian oleh [18] juga menggunakan Metode Webqual 4.0 untuk mengukur kepuasan pengguna layanan e-government di Nigeria. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa usability, information quality, service interaction, dan trust berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Studi-studi ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah. Namun, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menerapkan dan menguji kerangka kerja Metode Webqual 4.0 dalam konteks penggunaan layanan *website* pemerintah di Indonesia.

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan *website* mereka. Upaya ini akan membantu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan pemerintah secara online, dan akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan.

Pada penelitian-penelitian terdahulu, telah terungkap bahwa faktor-faktor seperti usability, information quality, service interaction, trust, dan procedural fairness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah. Misalnya, penelitian oleh [6] menemukan bahwa kualitas *website*, kepuasan elektronik (e-satisfaction), kepercayaan elektronik (e-trust), dan loyalitas elektronik (e-loyalty) memiliki hubungan yang signifikan dalam konteks pemerintahan lokal. Penelitian lain yang dilakukan oleh [19] menyoroti pentingnya keadilan prosedural dalam layanan pemerintah digital. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa keadilan prosedural berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan, dan kepatuhan dalam penggunaan layanan pemerintah elektronik. Selain itu, faktor kepercayaan juga telah menjadi fokus penelitian terkait penggunaan layanan *website* pemerintah. Misalnya, penelitian oleh [20] menunjukkan bahwa kepercayaan warga negara berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan pemerintah elektronik di Korea. Lebih lanjut, faktor risiko dan manfaat juga memiliki peran penting dalam adopsi layanan pemerintah mobile. Penelitian oleh [21] mengungkapkan bahwa persepsi risiko dan manfaat berkontribusi pada niat berlanjut penggunaan layanan pemerintah mobile. Selain itu, informasi berkualitas juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan adopsi layanan e-government. Penelitian oleh [16] menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh pada kepercayaan, persepsi risiko, dan adopsi layanan e-government di Arab Saudi.

Keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu tersebut memberikan landasan penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *website* pemerintah. Namun, masih perlu adanya penelitian yang lebih mendalam dalam konteks penggunaan layanan *website* pemerintah di Indonesia dengan menggunakan Metode Webqual 4.0. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan layanan *website* pemerintah yang lebih berkualitas dan meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

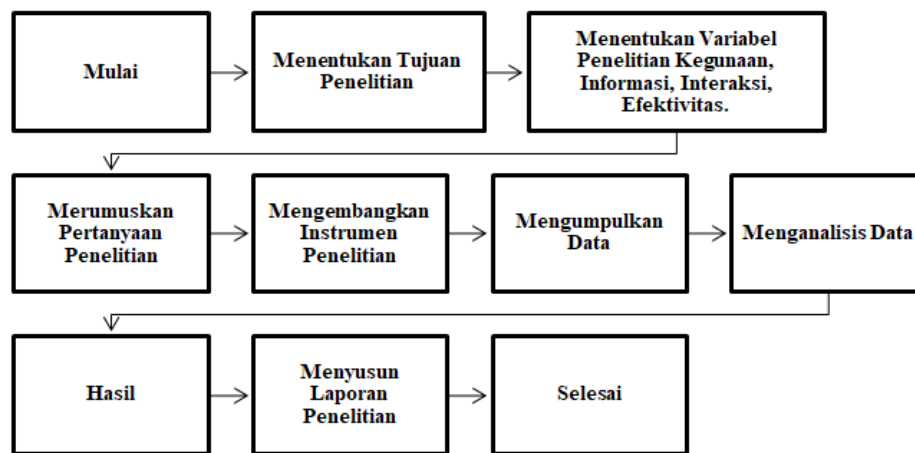




## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### Tahapan Penelitian

Tahap pertama Menentukan Tujuan Penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Tahap kedua Menentukan Variabel Penelitian, berisikan Identifikasi variabel yang akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website*. Variabel-variabel ini dapat mencakup aspek-aspek seperti kegunaan, informasi, interaksi, efektivitas. Tahap ketiga Merumuskan Pertanyaan Penelitian, membuat pertanyaan penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian dan variabel-variabel yang telah ditentukan Tahap ke-empat Mengembangkan Instrumen Penelitian, membuat instrumen penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian dan variabel-variabel yang akan dievaluasi. Instrumen ini berupa kuesioner online dan offline yang berisi pertanyaan terkait dengan variabel penelitian. Tahap Kelima Mengumpulkan Data dilakukan pengumpulan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada sampel penelitian. Tahap ke-enam Menganalisis Data: melakukan analisis data menggunakan metode statistik yang sesuai yaitu menggunakan *tools* berupa aplikasi SPSS. Tahap ketujuh Hasil, Interpretasikan hasil analisis data dengan membandingkan dengan tujuan penelitian dan literatur terkait. Tahap kedelapan Menyusun Laporan Penelitian, menulis laporan penelitian yang mencakup semua tahapan penelitian, termasuk tujuan, metode, temuan, dan kesimpulan. Tahapan-tahapan penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang bisa diartikan sebagai benar atau salahnya suatu anggapan. Hipotesis merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan penelitian, hipotesis membutuhkan data yang akan diuji untuk mendapatkan hasil apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau tidak.[22] Untuk melengkapi penelitian ini, peneliti memiliki hipotesis dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna yaitu :

H0 = Pengguna merasa bahwa website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu belum bagus dan masih membutuhkan peningkatan.

H1 = Pengguna merasa bahwa website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Sudah bagus.[23]

### 2.3 Pengumpulan Data

Sebagai penyempurnaan penelitian ini data dikumpulkan sebagai bahan pemecah masalah dan penentu bahwa penelitian ini akurat dan dapat dipercaya. Teknik survei digunakan pada penelitian ini, ditujukan pertanyaan (kuesioner) kepada pengguna *website*. Sampel yang digunakan sebanyak 32 responden yang diambil secara online melalui google form dan penyebaran secara offline (diberikan secara langsung kepada pengguna layanan). Skala yang dipakai pada penelitian sebanyak 4 skala likert. Responden akan menilai *website* berdasarkan variabel yang ditentukan mulai dari skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (cukup setuju), dan 4 (sangat setuju).

### 2.4 Instrumen Pengujian

Webqual 4.0 memiliki instrumen penelitian sebagai berikut:

- Variabel Kegunaan (Usability) memiliki 7 indikator diantaranya:
  - Mudah mengoperasikan *website*
  - Interaksi dengan *website* jelas dan mudah dipahami
  - Mudah untuk ditelusuri
  - Mudah untuk digunakan
  - Memiliki tampilan menarik



6. Mudah menemukan informasi yang dicari
- Penyajian informasi pada *website* memenuhi kebutuhan pengguna
- variabel Kualitas Informasi (Information Quality) memiliki 6 indikator diantaranya:
- Memberikan informasi yang akurat
  - Memberikan informasi yang dapat dipercaya
  - Memberikan informasi terbaru
  - Memberikan informasi yang relevan
  - Menyajikan informasi yang mudah dipahami
  - Memberikan informasi yang lengkap dan terperinci
- variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) memiliki 4 indikator diantaranya:
- Secara keseluruhan *Website* tidak mengalami eror
  - Memberikan ruang untuk berkomunikasi
  - Memiliki reputasi yang baik\
  - Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi
- variabel Efektivitas atau Kepuasan Pengguna memiliki 4 indikator diantaranya:
1. Mudah berinteraksi pada *Website*
  2. Tidak menunggu lama ketika masuk ke *website*
  3. Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna
  4. *Website* dapat diakses dengan baik menggunakan smartphone, tab, dll.

### Metode Analisis Data

Menggunakan kuesioner tentu mengharuskan responden menjawab pertanyaan dengan jujur demi mencapai penelitian yang sah. Untuk mempermudah pengujian tersebut, peneliti menggunakan SPSS sebagai *tools* atau alat bantu untuk menguji nilai validitas dan reliabilitas jawaban yang diberikan responden.[24]

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapatkan bahwa jumlah responden yang mengisi pada google *form* dan kertas kuesioner berjumlah 32 responden yang masing-masing responden berjumlah 12 dan 20 responden.

### 3.1 Uji Validitas

Melakukan uji validitas dengan teknik korelasi, dimana nilai dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Penelitian ini mengambil signifikansi 5% dengan 32 total sampel. Maka didapat  $r$ -tabel adalah 0,349.[25] Berikut adalah tabel korelasi nilai uji validitas:

**Tabel 1.** Tabel Rekap Nilai Validitas

Item	Rhitung	Rtabel	Hasil	
USA1	0,734	>0,349	Valid	
USA2	0,714	>0,349		
USA3	0,815	>0,349		
USA4	0,87	>0,349		
USA5	0,771	>0,349		
USA6	0,771	>0,349		
USA7	0,811	>0,349		
INF8	0,763	>0,349	Valid	
INF9	0,753	>0,349		
INF10	0,742	>0,349		
INF11	0,823	>0,349		
INF12	0,786	>0,349		
INF13	0,728	>0,349		
INT14	0,724	>0,349		Valid
INT15	0,746	>0,349		
INT16	0,791	>0,349		
INT17	0,791	>0,349		
EFK18	0,839	>0,349	Valid	
EFK19	0,75	>0,349		
EFK20	0,73	>0,349		
EFK21	0,717	>0,349		

Uji Validitas dikatakan valid ketika nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Berdasarkan tabel diatas hasil korelasi masing-masing variabel memiliki nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel seperti penjelasan berikut:





a. Pada masing-masing dimensi Kegunaan (*Usability*) mendapatkan nilai (USA1) 0,734 > 0,349, (USA2) 0,714 > 0,349, (USA3) 0,815 > 0,349, (USA4) 0,87 > 0,349, (USA5) 0,771 > 0,349, (USA6) 0,771 > 0,349, (USA7) 0,811 > 0,349.

1. Dengan demikian bahwa variabel Kegunaan (*Usability*) dapat dikatakan valid

b. Nilai masing-masing dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) (INF8) 0,763 > 0,349, (INF9) 0,753 > 0,349, (INF10) 0,742 > 0,349, (INF11) 0,823 > 0,349, (INF12) 0,786 > 0,349, (INF13) 0,728 > 0,349. Dengan ini setiap dimensi pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dinyatakan valid.

c. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) memiliki nilai masing-masing (INT14) 0,724 > 0,349, (INT15) 0,746 > 0,349, (INT16) 0,791 > 0,349, (INT17) 0,791 > 0,349. Pada variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) juga memiliki nilai r-hitung > rtabel yang berarti semua pertanyaan pada dimensi ini dinyatakan valid

d. Variabel terakhir yaitu Efektivitas (*Effectiveness*) juga memiliki nilai yang valid seperti berikut (EFK) 0,839 > 0,349, (EFK) 0,75 > 0,349, (EFK) 0,73 > 0,349, (EFK) 0,717 > 0,34.

### 3. Reliabilitas

Nilai koefisien alpha ( $\alpha$ ) dijadikan sebagai acuan bahwa pertanyaan dikatakan valid apabila nilai Cronbach's Alpha besar sama dengan 0,7 ( $\alpha \geq 0,7$ ). [26]

**Tabel 2.** Tabel Rekap Nilai Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N
Kegunaan	0,888	7
Kualitas Informasi	0,855	6
Kualitas Interaksi	0,76	4
Efektivitas	0,753	4

Berdasarkan Tabel 2. Masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,7, sesuai dengan ketentuan uji reliabilitas nilai tersebut dapat dikatakan valid. Seperti Variabel "Kegunaan" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,888, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Kegunaan" konsisten dan dapat diandalkan. Terdapat 7 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini. Variabel "Kualitas Informasi" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,855, yang juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Kualitas Informasi" konsisten dan dapat diandalkan. Terdapat 6 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini. Variabel "Kualitas Interaksi" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,76, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang sedang. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Kualitas Interaksi" memiliki tingkat konsistensi yang cukup tinggi, tetapi tidak sekuat pada variabel sebelumnya. Terdapat 4 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini. Variabel "Efektivitas" memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,753, yang juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang sedang. Hal ini menandakan bahwa item-item dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur "Efektivitas" memiliki tingkat konsistensi yang cukup tinggi, tetapi lebih rendah dibandingkan dengan variabel "Kegunaan" dan "Kualitas Informasi". Terdapat 4 indikator pertanyaan (N) dalam pengukuran ini.

Dalam keseluruhan, tabel ini memberikan informasi tentang reliabilitas internal dari masing-masing variabel yang diukur, serta jumlah indikator (N) yang digunakan dalam pengukuran tersebut. Nilai Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki tingkat konsistensi dan keandalan yang baik.

### 3. Hasil Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skal a likert 1-4 dimulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, Cukup Setuju (CS) bernilai 3, dan Sangat Setuju (SS) bernilai 4. Pemberian nilai ini diberikan sebagai pertimbangan pengguna untuk menilai baik buruknya layanan *website* yang diberikan.

#### 3.3.1 Variabel Kegunaan (Usability)

Terdapat 7 pertanyaan pada variabel kegunaan yang diisi berdasarkan pengalaman responden. Berikut rekap data yang dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kegunaan

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Mudah untuk mengoperasikan <i>website</i>	0	1	19	12
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	0	1	17	14
3	<i>Website</i> mudah untuk ditelusuri	0	1	19	12
4	<i>Website</i> mudah untuk digunakan	0	1	18	13
5	<i>Website</i> memiliki tampilan menarik	0	0	22	10
6	Mudah menemukan informasi yang dicari	0	1	17	14
7	Penyajian informasi pada <i>website</i> memenuhi kebutuhan pengguna	0	1	18	13
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>130</b>	<b>88</b>

**Persentase****0,00% 2,68% 58,04% 39,29%**

Berdasarkan tabel, indikator pada no 1 sebanyak 1 responden memberikan penilaian 2, dan 19 serta 12 responden masing-masing memberikan nilai 3 dan 4. Ini menunjukkan bahwa pengguna setuju bahwa website mudah untuk diakses. Indikator 2 mayoritas responden memberikan nilai 3 dan 4 hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa interaksi dengan website jelas dan mudah dipahami. Indikator 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa website mudah untuk ditelusuri, yang ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 3 dan 4. Begitu juga dengan indikator 4, responden juga setuju bahwa *website* mudah untuk digunakan ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 3 dan 4. Indikator pada no 5 mendapatkan total 32 suara pada penilaian 3 dan 4, ini menunjukkan seluruh responden setuju bahwa website memiliki tampilan menarik. Indikator 6 memiliki 31 responden yang menjawab pada nilai 3 dan 4, hal ini menandakan mayoritas responden setuju bahwa mudah untuk menemukan informasi yang dicari pada *website*. Indikator terakhir juga memiliki mayoritas responden yang menjawab pada nilai 3 dan 4. Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju penyajian informasi pada website memenuhi kebutuhan pengguna.

Melihat persentase pada Tabel 3. Menerangkan responden memberikan nilai tertinggi pada skor 3 dan 4 yang masing-masing memiliki persentase 58,04% dan 39,29% dengan total sebesar 97,33%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyetujui *website* memiliki nilai kegunaan sangat baik.

**3.2 Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)**

Variabel ini memiliki 6 instrumen pertanyaan. Rangkuman jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4. Berikut ini:

**Tabel 4.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Informasi

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat	0	1	21	10
2	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya	0	0	16	16
3	<i>Website</i> memberikan informasi terbaru	0	0	21	11
4	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan	0	0	19	13
5	<i>Website</i> menyajikan informasi yang mudah dipahami	0	1	22	9
6	<i>Website</i> memberikan informasi yang lengkap dan terperinci	0	2	19	11
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>118</b>	<b>70</b>
	<b>Persentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,08%</b>	<b>61,46%</b>	<b>36,46%</b>

Pada indikator pertama Terdapat 32 responden yang memberikan penilaian terhadap pertanyaan ini. Dari 32 responden, 21 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 10 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan 1 responden yang memberikan nilai 2 (Tidak Setuju). Ini membuktikan bahwa mayoritas responden menyetujui Website memberikan informasi yang akurat. Pada indikator kedua 16 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 16 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan tidak ada responden yang memberikan nilai 1 dan 2 (Tidak Setuju). Dengan hasil ini membuktikan keseluruhan responden menyetujui *website* memberikan informasi yang dapat dipercaya. Indikator ketiga Terdapat 21 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 11 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan tidak ada responden yang memberikan nilai 1 dan 2 (Tidak Setuju). Ini membuktikan *Website* memberikan informasi terbaru. Indikator ke-empat terdapat 19 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 13 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan tidak ada responden yang memberikan nilai 1 dan 2 (Tidak Setuju). hal menandakan keseluruhan responden setuju *Website* memberikan informasi yang relevan. Indikator kelima terdapat 22 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 9 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan 1 responden yang memberikan nilai 2 (Tidak Setuju). Hal ini juga membuktikan bahwa *Website* menyajikan informasi yang mudah dipahami. Indikator terakhir pada variabel kualitas informasi terdapat 19 responden memberikan nilai 3 (Cukup Setuju), 11 responden memberikan nilai 4 (Sangat Setuju), dan 2 responden yang memberikan nilai 2 (Tidak Setuju). Dengan ini mayoritas responden setuju *Website* memberikan informasi yang lengkap dan terperinci.

Secara keseluruhan Tabel 4. Menampilkan jumlah persentase variabel Kualitas Informasi memiliki nilai yang berpengaruh pada skor 3 dan 4 yang masing-masing besarnya 61,46% dan 36,46%. Didapatkan gabungan kedua persentase tersebut yang bernilai 97,92%, menandakan bahwa pengguna menyetujui *website* memiliki kualitas Informasi yang bagus.

**3.3.3 Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality)**

Variabel ini memiliki 4 instrumen pertanyaan. Rangkuman jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4. Berikut ini:

**Tabel 5.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Interaksi

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Secara keseluruhan <i>Website</i> tidak mengalami eror	0	4	24	4
2	<i>Website</i> memberikan ruang untuk berkomunikasi	0	0	21	11





Website memiliki reputasi yang baik	0	0	18	14
Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi	0	0	21	11
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>84</b>	<b>40</b>
<b>Persentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,13%</b>	<b>65,63%</b>	<b>31,25%</b>

Tabel 5. menggambarkan hasil penilaian terhadap variabel kualitas interaksi sebuah website berdasarkan empat pertanyaan yang diajukan kepada responden. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala 1 hingga 4, dengan angka 1 menyatakan "Sangat Tidak Setuju", angka 2 menyatakan "Tidak Setuju", angka 3 menyatakan "Cukup Setuju", dan angka 4 menyatakan "Sangat Setuju". Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan adalah:

- Secara keseluruhan, Website tidak mengalami eror.
  - Website memberikan ruang untuk berkomunikasi.
  - Website memiliki reputasi yang baik.
  - Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi.
- Total penilaian untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

- Total Penilaian 1: 0
- Total Penilaian 2: 4
- Total Penilaian 3: 84
- Total Penilaian 4: 40

Selanjutnya, persentase penilaian dapat dihitung dengan membagi total penilaian tertentu dengan total keseluruhan penilaian, kemudian dikalikan dengan 100%. Persentase penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

- Persentase Penilaian 1: 0,00%
- Persentase Penilaian 2: 3,13%
- Persentase Penilaian 3: 65,63%
- Persentase Penilaian 4: 31,25%

Dari hasil persentase tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "3" (Cukup Setuju) dan penilaian "4" (Sangat Setuju). Nilai ini membuktikan bahwa pengguna sepakat Kualitas Interaksi yang diberikan pada website sangat baik.

#### 3.4 Variabel Efektivitas (*Effectiveness*)

Variabel ini memiliki 4 instrumen pertanyaan. Rangkuman jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4. Berikut ini:

**Tabel 6.** Tabel Hasil Kuesioner Variabel Efektivitas

Pertanyaan	Nilai			
	1	2	3	4
Anda mudah berinteraksi pada <i>Website</i>	0	1	22	9
Anda tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>website</i>	0	0	18	14
Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna	0	1	13	18
<i>Website</i> dapat diakses dengan baik menggunakan <i>smartphone</i> , <i>tab</i> , dll	0	0	15	17
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>68</b>	<b>58</b>
<b>Persentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,56%</b>	<b>53,13%</b>	<b>45,31%</b>

Tabel 6. menggambarkan hasil penilaian terhadap variabel efektivitas sebuah website berdasarkan empat pertanyaan yang diajukan kepada responden. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala 1 hingga 4, dengan angka 1 menyatakan "Sangat Tidak Setuju", angka 2 menyatakan "Tidak Setuju", angka 3 menyatakan "Cukup Setuju", dan angka 4 menyatakan "Sangat Setuju". Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan adalah:

- Anda mudah berinteraksi pada Website.
- Anda tidak menunggu lama ketika masuk ke website.
- Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna.
- Website dapat diakses dengan baik menggunakan *smartphone*, *tab*, dll.

Total penilaian untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

- Total Penilaian 1: 0
- Total Penilaian 2: 2
- Total Penilaian 3: 68
- Total Penilaian 4: 58

Selanjutnya, persentase penilaian dapat dihitung dengan membagi total penilaian tertentu dengan total keseluruhan penilaian, kemudian dikalikan dengan 100%. Persentase penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

- Persentase Penilaian 1: 0,00%
- Persentase Penilaian 2: 1,56%
- Persentase Penilaian 3: 53,13%
- Persentase Penilaian 4: 45,31%







J. Inf. Manage., vol. 51, 2020.

[8] Lauterbach, B. Mueller, F. Kahrau, and A. Maedche, "Achieving effective use when digitalizing work: The role of representational complexity," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 44, no. 3, pp. 1023–1048, Jul. 2020, doi: 10.25300/MISQ/2020/14583.

[9] E. Muftikhali and T. D. Susanto, "KUMPULAN MODEL MATURITY E-GOVERNMENT : SEBUAH ULASAN," vol. 4, no. 4, pp. 311–317, 2017, doi: 10.25126/jtiik.201744367.

[10] M. Webqual, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI QUALITY MEASUREMENT OF JAGALEMPENI VILLAGE GOVERNMENT WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHODE," vol. no. 2, pp. 139–146, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852666.

[11] Hertling, D. Hertling, and E. Schleußner, "Informatics in Medicine Unlocked E-health – The importance of the internet as an informative digital health application for gynecological patients in times of SARs-CoV2 : A national cross-sectional survey," vol. 30, no. December 2021, 2022.

[12] Anderjovi, M. L. Hamzah, I. Maita, and T. Khairil Ahsyar, "User Satisfaction Analysis of E-Learning Using End User Computing Satisfaction in Covid 19," 2022.

[13] Angraini and N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. no. 1, pp. 67–72, 2018.

[14] D. A. Sari and W. A. Winarno, "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT SYSTEMDALAM UPAYA PENINGKATAN CLEAN AND GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA," vol. XI, no. 1, pp. 1–19, 2012.

[15] V. Madzova, K. Sajnoski, and L. Davcev, "E-Government as an Efficient Tool towards Good Governance ( Trends and Comparative Analysis throughout Worldwide Regions and within West Balkan Countries )," *Balk. Soc. Sci. Rev.*, vol. 1, no. june, pp. 157–174, 2013.

[16] M. A. Hossain, Y. K. Dwivedi, and N. P. Rana, "Examining the impact of information quality on trust, risk perception, and citizens' adoption of e-government services in Saudi Arabia.," *Inf. Syst. Front.*, vol. 23, no. 1001–1024, 2021.

[17] H. Chen, Y. Xu, and A. B. Whinston, "Moderating effects of trust on e-government adoption. *Journal of Global Information Management*," *J. Glob. Inf. Manag.*, vol. 20, no. 2, pp. 58–77., 2012.

[18] A. H. Hussain, E. O. C. Mkpojiogu, and A. M. Al-Sabbagh, "An evaluation model for e-government services using webqual 4.0.," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 65, pp. 781–790., 2015.

[19] J. Tan, T. R. Tyler, and A. Manica, "Does procedural fairness matter in digital government? Examining the effects of procedural fairness on trust, satisfaction, and compliance in e-government services.," *Gov. Inf. Q.*, vol. 38, no. 2, p. 101518, 2021.

[20] J. Park and Y. Kim, "Understanding the effects of citizen trust on e-government adoption in Korea: A modified integrated model.," *Gov. Inf. Q.*, vol. 38, no. 1, p. 101530., 2021.

[21] L. Y. Leong, T. S. Hew, K. B. Tan, G. W. H., Ooi, and B. Lin, "Predicting citizens' continuance intention to use mobile government services: A risk-benefit perspective," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 4, p. 101412., 2019.

[22] J. Supranto, *Statistik: Teori dan Aplikasi (1st ed.)*. Jakarta: Erlangga, 2006.

[23] Y. W. E. S. Susanto, Y. Yuliadi, M. T. A. Zaen, and N. Oper, "Analisis User Experience Pada Website Universitas Teknologi Sumbawa Menggunakan Metode Webqual," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 345–351, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i1.1719.

[24] P. Ramdoni, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS MENGGUNAKAN SPSS," *Jurusan Statistika UII*, 2021. <https://medium.com/statistics-iii/uji-validitas-dan-reliabilitas-menggunakan-spss-144640e4f9d3>

[25] D. Budistuti and A. Bandur, *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN Dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018.

[26] F. Yusup, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.

1. Diarangi pengutipan sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 2. Diarangi mengutipkan dan memperbanyak kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### SURAT BALASAN PENELITIAN



**PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**PERIZINAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 5 Kisaran - 21219  
 Telp. / Fax. (0623) 348138 website: <http://eperizinan.asahankab.go.id>

FORM KP 03

**SURAT KETERANGAN SELESAI KERJA PRAKTEK**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

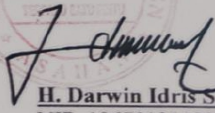
Nama	: H. Darwin Idris, SH., M.AP.
Alamat	: JL. Ahmad Yani No.5 Kisaran
Telp/HP	: 0623348138
Instansi/Perusahaan	: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan
Jabatan	: Kepala Dinas

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama	: Surya Darma Sebayang
NIM	: 11950310054
Program Studi	: Sistem Informasi
Semester	: 5
Judul Kerja Praktek	: Analisa Efektivitas Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan Dengan Metode Webqual

Telah selesai melaksanakan kerja praktek dari Tanggal 04 Oktober 2021 sampai dengan Tanggal 04 November 2022 pada instansi/perusahaan yang kami pimpin.  
 Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan seperlunya.

Kisaran, 14 Januari 2022  
 Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan



**H. Darwin Idris SH., M.AP**  
 NIP. 196701311991031001



## LAMPIRAN B

### OBSERVASI DAN DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Surya Darma Sebayang adalah nama peneliti Tugas Akhir ini. Peneliti lahir di Air Joman pada tanggal 10 Oktober 2001. Peneliti adalah anak dari Bapak Ardiawan Syahputra Sebayang dan Ibu Nikalila Lismawati, yang merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Desa Hessa Perlompongan, Kecamatan Air Batu, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Peneliti menempuh pendidikan dimulai dari MIN Hessa Perlompongan pada tahun 2007 sampai 2013, selanjutnya peneliti meneruskan pendidikan nya di SMPN 6 Kisaran pada tahun 2013 sampai 2016. Setamatnya Sekolah Menengah Pertama peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Taruna Mandiri Pekanbaru dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam di bangku sekolah, dan peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi tahun 2019. Selama perkuliahan peneliti aktif dalam mengikuti berbagai Organisasi dan Seminar yang diadakan oleh kampus maupun di luar kampus. Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Desa Gunung Bungsu, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kabupaten Kampar pada tahun 2022. Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil topik Evaluasi Sistem dengan judul penelitian Tugas Akhir "Penggunaan Metode *Webqual 4.0* Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan *Website* Pemerintah".

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.