

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terkait

Dalam penelitian ini, penulis melakukan tinjauan dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan evaluasi Web menggunakan metode *WebQual*. Adapun yang menjadi tinjauan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh M. Afriansyah dkk [4] dengan judul “Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”. Sebagian besar pengguna memanfaatkan situs web untuk memperoleh informasi dengan cepat dan mudah, menjadikannya salah satu layanan daring yang paling umum di internet. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas website Universitas Qamarul Huda Badaruddin menjadi hal yang penting untuk memastikan layanan yang optimal. Penelitian ini menggunakan kerangka *WebQual* 4.0, yang merupakan pengembangan dari *Servqual*, dalam mengukur kualitas layanan website unqhba.ac.id. Evaluasi dilakukan dengan menganalisis gap antara kinerja (persepsi) dan kepentingan (harapan) pengguna guna mengetahui tingkat kepuasan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel service interaction memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas website, dengan nilai sebesar 0,471 dan tingkat signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Temuan ini mengindikasikan bahwa evaluasi lebih lanjut diperlukan, terutama pada dimensi usability, karena banyak responden mengalami kesulitan dalam

memahami dan mengoperasikan website, serta menghadapi kendala dalam menjelajahnya.

Penelitian yang dilakukan Jeki Dkk [5] dengan judul “Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode *WebQual* dan IPA”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Institut XYZ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan tiga indikator utama: kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*). Analisis IPA mengidentifikasi bahwa indikator X16 dan X17 di kuadran I memerlukan perbaikan karena memiliki kepentingan tinggi tetapi belum memenuhi harapan pengguna. Indikator di kuadran II harus dipertahankan, sementara indikator di kuadran III memiliki kepentingan lebih rendah dan dapat diabaikan sebagian. Kuadran IV menunjukkan indikator dengan kinerja baik meskipun tingkat kepentingannya rendah. Fokus pengembangan website harus diarahkan pada indikator dengan kepentingan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan digital.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Gren Mandias Dkk [6] dengan judul “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan website SLA Tompaso dievaluasi menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan tiga dimensi utama: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, serta dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil pengukuran menunjukkan nilai rata-rata performance dan importance masing-masing sebesar 4.223 dan 4.692, dengan

tingkat kesesuaian rata-rata 90.06%. Dimensi Usability memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 90.80%, tetapi juga menunjukkan kesenjangan (GAP) terbesar sebesar -0.426. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kesenjangan sebesar -0.466 mengindikasikan bahwa masih terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan website.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Abigail Athallah, K Kraugusteeliana [7] dengan judul “Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Telkomsel dievaluasi menggunakan metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kesesuaian antara kinerja aktual dan harapan pengguna berdasarkan dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Hasil akhir menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara persepsi pengguna dan harapan mereka, dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,73% dan nilai kesenjangan sebesar -0,226. Analisis kuadran IPA mengidentifikasi bahwa aspek yang menjadi fokus perbaikan adalah pengalaman pengguna yang belum optimal serta kurangnya keamanan dalam transaksi di website Telkomsel.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Arey dan Rangga Sanjaya [8] dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi MyARS dievaluasi

menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan tiga variabel utama: *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS 16. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas usability memiliki skor 3.620 dengan tingkat kepuasan 83,79%, kualitas informasi memperoleh skor 4.051 dengan persentase 83,35%, dan kualitas interaksi mencatat skor 2.167 dengan persentase 80,25%. Seluruh variabel terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan aplikasi MyARS, semakin tinggi kepuasan pengguna.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Evaluasi

Evaluasi adalah proses sistematis dalam menilai suatu objek, program, atau sistem berdasarkan kriteria tertentu untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai [9]. Evaluasi sering digunakan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, bisnis, teknologi, dan pemerintahan, untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan dampak dari suatu kegiatan atau kebijakan. Dengan adanya evaluasi, kekuatan dan kelemahan dari suatu sistem dapat diidentifikasi sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan yang lebih baik di masa mendatang.

Dalam dunia teknologi dan pengembangan sistem, evaluasi menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa suatu produk atau layanan telah memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna. Misalnya, dalam evaluasi website, aspek seperti kualitas informasi, pengalaman pengguna, dan

kecepatan akses menjadi faktor utama yang dianalisis. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei pengguna, pengujian langsung, serta analisis data penggunaan [10]. Dengan demikian, pengembang dapat memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan website dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Evaluasi juga memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan. Dengan data yang diperoleh dari proses evaluasi, pemangku kepentingan dapat menentukan langkah-langkah strategis yang lebih tepat [11]. Contohnya, dalam dunia pendidikan, evaluasi digunakan untuk menilai efektivitas kurikulum atau metode pembelajaran, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan siswa. Dalam bisnis, evaluasi digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan, kepuasan pelanggan, serta efektivitas strategi pemasaran yang telah diterapkan.

Metode evaluasi dapat bersifat kualitatif maupun kuantitatif tergantung pada tujuan dan pendekatan yang digunakan. Evaluasi kualitatif lebih fokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena melalui wawancara atau observasi, sementara evaluasi kuantitatif menggunakan data numerik dan statistik untuk mengukur suatu indikator. Kombinasi kedua metode ini sering digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Dengan pendekatan yang tepat, evaluasi dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas suatu sistem atau program.

Evaluasi merupakan proses penting dalam menilai efektivitas suatu sistem, program, atau kebijakan berdasarkan kriteria tertentu. Dalam berbagai

bidang, evaluasi membantu mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan suatu objek sehingga memungkinkan adanya perbaikan dan pengembangan. Dengan metode yang tepat, evaluasi dapat memberikan data yang akurat dan objektif sebagai dasar pengambilan keputusan yang lebih baik. Oleh karena itu, evaluasi harus dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan untuk memastikan peningkatan kualitas dalam berbagai aspek kehidupan.

2.2.2 Website

Website merupakan kumpulan halaman yang dapat diakses melalui jaringan internet dan berisi berbagai informasi dalam bentuk teks, gambar, video, maupun elemen interaktif lainnya [12]. Website berperan sebagai media digital yang memungkinkan penyebaran informasi secara luas dan cepat, baik untuk keperluan pribadi, bisnis, pemerintahan, maupun pendidikan. Dengan berkembangnya teknologi, website tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi tetapi juga sebagai alat komunikasi dan transaksi yang efektif.

Dalam era digital saat ini, website telah menjadi salah satu sarana utama bagi lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada publik. Sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas, lembaga legislatif seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) memanfaatkan website untuk memberikan akses kepada masyarakat terkait profil keanggotaan, agenda sidang, produk hukum, berita kegiatan, serta pengaduan dan aspirasi. Website DPRD yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan keterbukaan informasi publik, mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), serta

memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga legislatif [13].

Kualitas sebuah website sangat menentukan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam pengembangan website yang baik meliputi desain yang responsif, navigasi yang mudah, kecepatan akses, serta keakuratan dan relevansi informasi yang disajikan. Selain itu, aspek keamanan juga menjadi faktor penting agar data dan informasi di dalam website tidak mudah diretas atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Seiring dengan meningkatnya ketergantungan terhadap teknologi digital, evaluasi terhadap kualitas website menjadi hal yang penting. Metode evaluasi seperti *WebQual* dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas layanan [14]. Dengan adanya evaluasi yang terstruktur, pengelola website dapat memahami kelebihan dan kekurangan sistem yang ada serta melakukan perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan fungsionalitas website.

Di era keterbukaan informasi, website memiliki peran krusial bagi institusi pemerintahan, termasuk DPRD, sebagai media penyampaian informasi publik yang efektif dan transparan. Dalam pengelolaannya, kualitas website harus diperhatikan secara berkelanjutan agar mampu memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat dan terkini. Dengan melakukan

evaluasi secara berkala menggunakan metode yang tepat, seperti *Webqual*, website DPRD dapat terus dikembangkan menjadi platform yang lebih interaktif, informatif, dan bermanfaat bagi masyarakat dalam mengakses informasi serta menyampaikan aspirasi.

2.2.3 Evaluasi Kualitas Website

Evaluasi kualitas website adalah proses penilaian terhadap berbagai aspek dalam sebuah website untuk memastikan bahwa website tersebut dapat memberikan pengalaman yang optimal bagi penggunanya [15]. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan website agar dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik.

1. Pentingnya Evaluasi Kualitas Website

Website, memiliki peran penting sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi [16]. Jika sebuah website tidak berkualitas, pengguna akan mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berkurangnya efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, evaluasi kualitas website sangat diperlukan untuk:

- a) Menilai apakah website telah memenuhi kebutuhan pengguna.
- b) Mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
- c) Memastikan bahwa website mudah diakses, memiliki informasi yang akurat, serta memberikan layanan yang baik.
- d) Mengoptimalkan website agar lebih fungsional dan user-friendly.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Website

Kualitas website dapat dievaluasi berdasarkan berbagai factor [17], di antaranya :

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Informasi yang disediakan dalam website harus relevan, akurat, lengkap, dan mudah dipahami oleh pengguna. Beberapa aspek yang dinilai dalam kualitas informasi adalah:

- 1) Keakuratan (*Accuracy*): Informasi yang tersedia harus benar dan tidak menyesatkan.
- 2) Kelengkapan (*Completeness*): Informasi yang disajikan harus mencakup semua hal yang dibutuhkan oleh pengguna.
- 3) Relevansi (*Relevance*): Informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 4) Kemudahan Pemahaman (*Understandability*): Informasi harus disajikan dalam format yang mudah dibaca dan dipahami.

b. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Kualitas interaksi berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan website. Aspek yang dinilai antara lain:

- 1) Kemudahan Navigasi (*Ease of Navigation*): Website harus memiliki struktur yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.
- 2) Desain Antarmuka (*Interface Design*): Tampilan website harus menarik, profesional, dan sesuai dengan identitas sekolah.

- 3) Kesesuaian dengan Perangkat (*Device Compatibility*): Website harus responsif dan dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat (PC, tablet, smartphone).
- 4) Kecepatan Akses (*Loading Speed*): Website harus memiliki waktu muat yang cepat agar tidak mengganggu pengalaman pengguna.

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan mengacu pada seberapa baik website memberikan layanan kepada pengguna, terutama dalam aspek dukungan dan kepuasan pengguna. Aspek yang dinilai meliputi:

- 1) Keandalan (*Reliability*): Website harus selalu dapat diakses dan jarang mengalami gangguan atau error.
- 2) Responsivitas (*Responsiveness*): Website harus dapat memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna, termasuk fitur pencarian atau layanan bantuan.
- 3) Keamanan (*Security*): Website harus memiliki sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pengguna dan informasi sensitif.
- 4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Website harus memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna sehingga mereka nyaman menggunakannya.

3. Metode Evaluasi Kualitas Website

Evaluasi kualitas website dapat dilakukan dengan berbagai metode [18], di antaranya:

a. Evaluasi Berdasarkan Pendapat Pengguna

- 1) Menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan pendapat pengguna tentang website.
- 2) Melakukan wawancara atau diskusi dengan pengguna untuk mendapatkan insight lebih mendalam.
- 3) Menganalisis data kunjungan website menggunakan *tools* seperti *Google Analytics* untuk melihat pola penggunaan.

b. Evaluasi Berdasarkan Standar atau Model Tertentu

- 1) Metode *WebQual* → Menilai website berdasarkan kualitas informasi, interaksi, dan layanan.
- 2) Metode ISO 9126 → Menilai website berdasarkan aspek fungsionalitas, keandalan, efisiensi, dan kegunaan.
- 3) Metode Usability Testing → Menguji secara langsung bagaimana pengguna berinteraksi dengan website.

Evaluasi kualitas website sangat penting untuk memastikan bahwa website dapat berfungsi secara optimal sebagai media informasi dan komunikasi. Dengan menggunakan metode yang tepat, seperti *WebQual*, sekolah dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dan mengembangkan website agar lebih baik.

2.2.4 Metode *WebQual*

Metode *WebQual* adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Robert Vidgen dengan fokus pada

pengalaman pengguna (*user experience*) dalam mengakses suatu website. *WebQual* menilai kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kualitas layanan (*service quality*).

Metode ini sering digunakan dalam penelitian akademik maupun evaluasi praktis untuk menilai kepuasan pengguna terhadap suatu website. Dengan menggunakan *WebQual*, kelemahan dan kelebihan website dapat diidentifikasi secara lebih sistematis, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengembangan dan perbaikan.

Metode *WebQual* menilai kualitas website berdasarkan tiga aspek utama berikut :

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan dimensi yang menilai sejauh mana informasi yang disediakan oleh website dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Pada website pemerintahan seperti DPRD Toraja Utara, kualitas informasi menjadi aspek krusial karena berkaitan dengan fungsi transparansi dan akuntabilitas publik. Informasi yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga legislatif.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi meliputi::

1. Akurasi: Informasi yang disajikan harus benar dan dapat dipercaya.
2. Relevansi: Informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Kelengkapan: Informasi yang disediakan harus mencakup seluruh aspek yang diperlukan.
4. Kemudahan Pemahaman: Informasi harus disajikan dalam format yang jelas dan mudah dipahami.
5. Kecepatan Pembaruan: Informasi harus selalu diperbarui agar tetap relevan.

b. *Usability* / Kemudahan Akses

Usability atau kemudahan akses mengacu pada sejauh mana pengguna dapat mengakses dan berinteraksi dengan website secara efektif dan efisien. Pada website DPRD Toraja Utara, aspek ini menjadi penting agar masyarakat dari berbagai kalangan dapat dengan mudah mengakses informasi tanpa mengalami kendala teknis. Indikator yang digunakan untuk mengukur usability meliputi:

1. Kemudahan Penggunaan: Website harus memiliki antarmuka yang *user-friendly*.
2. Desain Visual: Tampilan website harus menarik dan profesional.
3. Kecepatan Akses: Website harus memiliki waktu muat yang cepat agar pengguna tidak mengalami hambatan.
4. Navigasi yang Mudah: Pengguna harus dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan.

c. Responsivitas Layanan

Responsivitas layanan menilai bagaimana website memberikan layanan yang baik kepada pengguna, terutama dalam aspek keandalan dan

tanggapan terhadap kebutuhan pengguna. Sebagai website lembaga publik, DPRD Toraja Utara perlu memastikan bahwa layanan berbasis websitenya dapat diandalkan dan responsif terhadap aspirasi serta kebutuhan informasi masyarakat. Indikator yang digunakan untuk mengukur responsivitas layanan meliputi:

1. Keandalan: Website harus selalu dapat diakses dan jarang mengalami gangguan.
2. Responsivitas: Website harus memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.
3. Keamanan: Website harus memiliki sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pengguna.
4. Kepuasan Pengguna: Website harus memberikan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna.

d. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan variabel terikat yang menjadi tolok ukur utama keberhasilan implementasi website DPRD Toraja Utara. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana website mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi serta menyampaikan aspirasi. Pengguna yang puas cenderung akan terus memanfaatkan layanan website dan memberikan umpan balik positif terhadap kinerja lembaga.

Metode *WebQual* dapat diterapkan dengan cara berikut:

- a) Penyusunan Kuesioner

1. Kuesioner disusun berdasarkan tiga dimensi utama *WebQual* yang telah dijabarkan ke dalam empat variabel penelitian, yaitu Kualitas Informasi (X1), *Usability*/Kemudahan Akses (X2), Responsivitas Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y).
2. Menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi pengguna terhadap website DPRD Toraja Utara dengan rentang skala 1–5, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju.

b) Pengumpulan Data

1. Data dikumpulkan dari pengguna website DPRD Toraja Utara melalui penyebaran kuesioner secara online maupun offline.
2. Responden dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat Toraja Utara yang pernah mengakses website DPRD, Staff DPRD staff pemerintahan, dan masyarakat umum yang membutuhkan informasi tentang kegiatan dan produk hukum DPRD Toraja Utara.

c) Analisis Data

1. Menggunakan statistik deskriptif untuk melihat persepsi pengguna terhadap setiap variabel dan indikator pada website DPRD Toraja Utara, meliputi nilai rata-rata (*mean*), persentase, dan distribusi frekuensi.
2. Menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen (Kualitas Informasi, *Usability*/Kemudahan Akses, dan Responsivitas

Layanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna) website DPRD Toraja Utara.

3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) sebelum analisis regresi.

d) Interpretasi Hasil dan Rekomendasi

1. Menentukan aspek yang memiliki skor tinggi dan rendah.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas website berdasarkan hasil analisis.

2.2.5 Populasi dan Sampel

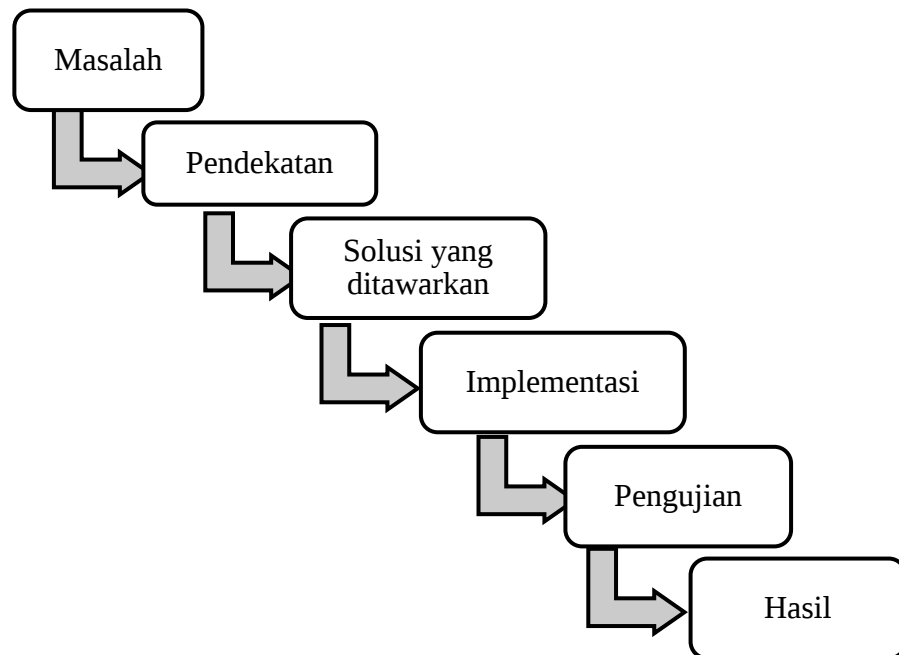
Menurut Sugiono Populasi dalam penelitian mengacu pada keseluruhan unit atau individu yang menjadi fokus penyelidikan ilmiah. Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan elemen dengan karakteristik tertentu yang ingin digeneralisasikan hasil penelitiannya [19]. Dalam studi ini, populasi yang ditetapkan adalah seluruh pengguna potensial website DPRD Toraja Utara, yang mencakup masyarakat umum, akademisi, pelajar, serta staf dan anggota dewan yang memiliki akses terhadap informasi digital lembaga tersebut. Batasan ini penting agar penelitian memiliki sasaran yang jelas dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Menurut Sugiono Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi tersebut [19]. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling di mana responden dipilih

berdasarkan kriteria tertentu, yakni pernah mengakses dan menggunakan website DPRD Toraja Utara. Teknik ini cocok digunakan ketika peneliti memerlukan responden yang memiliki pengalaman spesifik terkait objek penelitian, sehingga data yang dikumpulkan lebih relevan dan mendalam [20]. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berhasil melibatkan 58 responden yang dinilai memenuhi kriteria kelayakan sebagai sampel representatif.

Menurut Sugiono Ukuran sampel harus memenuhi syarat minimal agar hasil analisis statistik dapat diandalkan. Penelitian ini mengikuti pedoman yang menyebutkan bahwa untuk analisis regresi berganda, jumlah sampel minimal sebaiknya 10 kali dari jumlah variabel independent [19]. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen (Kualitas Informasi, Kemudahan Akses, dan Responsivitas Layanan), sehingga sampel minimal yang disarankan adalah 30 responden [21]. Dengan jumlah sampel 58 responden, penelitian ini telah memenuhi dan melampaui syarat kecukupan sampel, sehingga temuan yang dihasilkan dapat digeneralisasikan dengan tingkat kepercayaan yang memadai.

2.3 Kerangka Pikir



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

Penjelasan

Masalah :

Beberapa permasalahan yang ditemukan pada website DPRD Toraja Utara antara lain navigasi yang rumit, yang menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, informasi yang tidak terstruktur dengan baik menyulitkan pengguna dalam memahami konten dan memperoleh data dengan cepat. Masalah lainnya adalah beberapa halaman pada website yang memerlukan waktu muat cukup lama, yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi terkait kegiatan dan fungsi legislatif DPRD.

Pendekatan :

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* untuk mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi oleh pengguna dalam mengakses website DPRD Toraja Utara. Metode ini mengevaluasi kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *Service Quality*, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret berdasarkan hasil evaluasi persepsi pengguna.

Solusi yang ditawarkan :

Peneliti menerapkan metode *WebQual* untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan pengalaman pengguna. Evaluasi dilakukan pada aspek *Information Quality* (mencakup akurasi, kelengkapan, dan kejelasan informasi), *Interaction Quality* (mencakup kemudahan penggunaan, desain, dan struktur navigasi), serta *Service Quality* (mencakup keandalan akses, kecepatan, dan keamanan). Hasil evaluasi ini akan memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar website dapat lebih optimal dalam mendukung transparansi dan pelayanan informasi publik.

Implementasi :

Proses evaluasi website DPRD Toraja Utara menggunakan metode *WebQual* dilakukan secara sistematis, dimulai dari pengumpulan data melalui kuesioner berbasis *WebQual*, dilanjutkan dengan analisis data, identifikasi permasalahan berdasarkan hasil evaluasi pengguna, dan penyusunan rekomendasi perbaikan. Tahapan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi, kemudahan navigasi, dan layanan digital

yang tersedia, agar website lebih efektif sebagai media komunikasi antara DPRD dan masyarakat.

Pengujian :

Pengujian dilakukan melalui analisis hasil tanggapan dari responden yang merupakan pengguna website DPRD Toraja Utara. Dengan mengevaluasi tiga dimensi utama *WebQual*, peneliti dapat mengidentifikasi aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Rekomendasi perbaikan akan diuji secara konseptual terhadap kebutuhan pengguna dan, apabila dimungkinkan, dilakukan pengujian ulang setelah implementasi perbaikan guna memastikan peningkatan kualitas pengalaman pengguna.

Hasil :

Penelitian ini diharapkan dapat membantu DPRD Toraja Utara dalam meningkatkan kualitas website resmi mereka, sehingga mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, mempermudah akses terhadap informasi publik dan kegiatan legislatif, serta memperkuat fungsi DPRD sebagai lembaga yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.