

Pengukuran Kualitas Layanan Website Jurnal GovITA untuk Mendukung Tata Kelola Publikasi Ilmiah Digital Modern

Aedah Abd Rahman^{1*}, Angelie Faatihah Susanto², Dwi Nur Karin³, Tsaqif Arkan Samaizar⁴

¹Departemen School of Graduate Studies, Fakultas ICT, Asia e University, Selangor, Malaysia

^{2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Telkom, Kampus Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia

¹aedah.abdrahman@aeu.edu.my, ²angeliefaatihah@student.telkomuniversity.ac.id,
³dwinurk@student.telkomuniversity.ac.id, ⁴tsaqifarkans@student.telkomuniversity.ac.id

Submit: 15-12-2025, Revisi: 15-01-2026, Diterima: 22-01-2026, Publikasi: 29-01-2026,

Abstract— This study aims to evaluate the quality of digital services on the GovITA Journal Website Portal using the WebQual 4.0 model, which encompasses three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality, as well as to analyze users' satisfaction levels with the portal services. The GovITA Journal Portal plays a strategic role in supporting the scientific publication process; therefore, assessing service quality based on user experience is essential to ensure the effectiveness and credibility of the digital publication system. The study employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 50 respondents consisting of authors, reviewers, editors, and journal readers. The research instrument was tested for validity and reliability, and all items were found to be valid and reliable. Descriptive analysis revealed that all three WebQual 4.0 dimensions were classified as high, with mean scores of 4.02 for usability, 4.00 for information quality, and 3.88 for service interaction quality. User satisfaction was also categorized as high, with a mean score of 4.04, indicating that the portal has met users' needs and expectations. The discussion highlights that information quality and ease of use are the dominant factors contributing to user satisfaction. The study recommends improving aspects of service interaction, particularly system reliability and portal response speed, as well as developing a user experience-based interface to enhance overall website performance. These findings provide important contributions for the management of the GovITA Journal in continuously improving digital service quality and strengthening the portal's position as a modern and user-friendly scientific publication platform.

Keywords: Digital Service Quality, GovITA Journal Portal, User Satisfaction, WebQual 4.0, Website Usability

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penyediaan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses [1]. Kabupaten Pekalongan membangun Portal Data Kabupaten Pekalongan sebagai sarana keterbukaan data dan pendukung perencanaan pembangunan [2]. Namun, hasil observasi awal menunjukkan beberapa kendala seperti akses yang lambat, informasi yang belum lengkap, navigasi yang kurang jelas, tampilan antarmuka kurang menarik, serta belum tersedianya fitur pengajuan data ketika informasi tidak ditemukan [3]. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi kualitas layanan digital secara menyeluruh [4].

Evaluasi kualitas website penting dilakukan karena berpengaruh pada kepercayaan, kepuasan, dan intensitas penggunaan layanan oleh masyarakat [5]. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menilai Integrasi layanan yang perlu diprioritaskan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, di mana hasil awal menunjukkan bahwa beberapa indikator terutama SIQ1 dan SIQ5 berada pada kuadran prioritas utama serta terdapat atribut lain dengan kinerja yang masih rendah [6]. Untuk memenuhi arah publikasi pada JURNAL GovITA, fokus penelitian diperluas pada kontribusi kualitas layanan digital terhadap tata kelola data pemerintah daerah dan peningkatan kualitas pengambilan keputusan publik [7]. Dengan demikian, evaluasi website tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga menelaah bagaimana sistem informasi mendukung transparansi, akuntabilitas, serta layanan yang berorientasi pada pengguna [8]. Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi ilmiah yang terukur dalam peningkatan tata

kelola digital pemerintah daerah melalui pendekatan evaluatif yang sistematis dan berstandar akademik [9].

II. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai kualitas website jurnal ilmiah menunjukkan bahwa platform publikasi digital memerlukan struktur yang mudah digunakan dan informasi yang akurat [10]. Selain itu, layanan interaksi yang baik juga diperlukan untuk mendukung proses submission dan review [11]. Studi sebelumnya banyak menggunakan WebQual 4.0 untuk menilai kualitas website akademik melalui dimensi usability, information quality, dan service interaction quality [12]. Temuan tersebut membuktikan bahwa kemudahan navigasi, kelengkapan informasi jurnal, dan mutu dukungan layanan berpengaruh terhadap kepuasan penulis, reviewer, dan pembaca [13].

Kajian terdahulu umumnya berfokus pada website jurnal perguruan tinggi, portal penerbit komersial, dan repositori ilmiah [14]. Penelitian yang secara khusus menilai Portal Website Jurnal GovITA masih terbatas, padahal portal ini memiliki peran strategis dalam publikasi ilmiah di bidang pemerintahan, administrasi publik, teknologi informasi

publik, dan tata kelola digital. Peran tersebut menjadikan GovITA penting untuk dikaji secara lebih mendalam [15]. Evaluasi kualitas sistem yang terukur diperlukan agar portal ini mampu mendukung tata kelola penerbitan yang transparan, kredibel, dan sesuai standar publikasi ilmiah modern [16].

Landasan teori penelitian memuat konsep website sebagai media diseminasi pengetahuan ilmiah, teori kualitas layanan digital, serta model WebQual 4.0 [17]. Prinsip open access dan manajemen data ilmiah juga relevan karena website jurnal harus menyediakan akses terbuka, metadata yang lengkap, alur submission yang jelas, serta keterlacakan artikel [18]. Penelitian ini mengintegrasikan WebQual 4.0 dengan metode Importance Performance Analysis untuk memetakan atribut kinerja Portal Jurnal GovITA berdasarkan persepsi pengguna [19]. Analisis dilengkapi dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna, sehingga menghasilkan gambaran komprehensif mengenai efektivitas portal dalam mendukung tata kelola publikasi ilmiah yang profesional dan akuntabel [20].

Tabel 1. GAP Penelitian (Research Gap) Berbasis Jurnal GovITA

No	Fokus Penelitian Terdahulu	Keterbatasan (Gap)	Peluang Penelitian Saat Ini
1	Banyak penelitian mengevaluasi kualitas website jurnal dengan WebQual 4.0.	Penelitian belum mengkaji integrasi kualitas website dengan tata kelola editorial jurnal ilmiah	Penelitian dapat menilai kualitas Portal Jurnal GovITA dengan WebQual 4.0 dalam konteks tata kelola publikasi ilmiah.
2	Studi terdahulu menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna.	Belum banyak yang menghubungkan hasil evaluasi dengan prioritas perbaikan layanan.	Penelitian dapat memetakan atribut Portal GovITA untuk menentukan area peningkatan sistem.
3	Penelitian mengenai website jurnal fokus pada aksesibilitas dan keterbacaan artikel.	Penelitian jarang mengevaluasi platform jurnal open access secara terstruktur menggunakan WebQual 4.0.	Penelitian dapat menilai kualitas layanan GovITA sebagai portal jurnal open access berbasis WebQual 4.0.
4	Studi mengenai tata kelola jurnal fokus pada manajemen editorial dan peer review.	Belum ada evaluasi yang mengaitkan kualitas website dengan efektivitas tata kelola jurnal secara digital.	Penelitian dapat menganalisis peran kualitas website GovITA terhadap mutu tata kelola penerbitan ilmiah
5	Analisis statistik sebelumnya menguji pengaruh variabel kualitas website terhadap kepuasan pengguna secara umum.	Penelitian belum dilakukan secara spesifik pada pengguna Portal Jurnal GovITA, seperti author, reviewer, dan editor.	Penelitian dapat menguji pengaruh usability, information quality, dan service interaction quality terhadap kepuasan pengguna GovITA.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi kualitas layanan digital pada Portal Website Jurnal GovITA berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, guna menilai pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna yang meliputi penulis, reviewer, editor, dan pengunjung artikel [21]. Penelitian ini bersifat eksplanatori karena bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas website dan kepuasan pengguna melalui pengujian hipotesis statistik [22]. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas website terhadap kepuasan pengguna [23]. Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan indikator WebQual berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga diperoleh rekomendasi prioritas peningkatan layanan Portal Jurnal GovITA [24].

3.4 Definisi Operasional Variabel (Versi Artikel Jurnal)

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Usability (X1)	Persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan dan menavigasi Portal GovITA.	Kemudahan penggunaan, navigasi jelas, tampilan intuitif, kemudahan belajar, kenyamanan penggunaan.	Likert 1–5
Information Quality (X2)	Persepsi pengguna mengenai kualitas, relevansi, dan keakuratan informasi pada portal jurnal.	Akurasi informasi, kelengkapan, keterbaruan, relevansi, keterbacaan konten.	Likert 1–5
Service Interaction Quality (X3)	Persepsi pengguna terkait kualitas interaksi layanan portal, termasuk keamanan dan keandalan sistem.	Keamanan, kerahasiaan data, keandalan layanan, responsivitas, dukungan sistem.	Likert 1–5
Kepuasan Pengguna (Y)	Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman mengakses Portal GovITA.	Kepuasan keseluruhan, pemenuhan harapan, manfaat informasi, kenyamanan, keinginan menggunakan kembali.	Likert 1–5

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen berupa kuesioner online dengan 20 item pernyataan yang disusun berdasarkan indikator WebQual 4.0 dan indikator kepuasan pengguna. Setiap item menggunakan skala Likert 1–5.

Struktur instrumen:

- 5 item usability
- 5 item information quality
- 5 item service interaction quality
- 5 item kepuasan pengguna

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna Portal Jurnal GovITA yang pernah mengakses fitur pengiriman naskah, sistem review, penelusuran artikel, dan pedoman penulis, dengan teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling karena responden harus merupakan pengguna aktif atau minimal pernah menggunakan layanan GovITA satu kali. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui, dengan tingkat kepercayaan 95 persen dan margin of error 10 persen sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 100 responden.

3.3 Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari:

- Usability (X1)
- Information Quality (X2)
- Service Interaction Quality (X3)
- Kepuasan Pengguna (Y)

Instrumen divalidasi terlebih dahulu sebelum pengumpulan data.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form kepada penulis, reviewer, editor, mahasiswa, dan pembaca artikel GovITA. Data sekunder diperoleh dari dokumen manajemen jurnal, statistik kunjungan portal, serta referensi teori kualitas layanan digital.

Langkah pengumpulan data meliputi:

1. Penyusunan dan validasi instrumen.
2. Penyebaran kuesioner.
3. Pengumpulan dan verifikasi data.
4. Pembersihan data untuk analisis.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan Pearson Product Moment. Item dianggap valid apabila:

- $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 0.05$
- $p\text{-value} < 0.05$

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas dihitung menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dikatakan reliabel apabila:

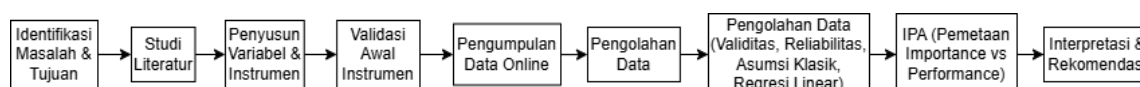
- $\alpha \geq 0.70$ (standar penelitian sosial)

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Data harus memenuhi asumsi regresi linier berganda:

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik	
Jenis Uji	Kriteria
Normalitas	Data mengikuti distribusi normal (Sig. > 0.05 pada Kolmogorov-Smirnov).
Multikolinearitas	Tolerance > 0.10 dan VIF < 10.
Heteroskedastisitas	Tidak terdapat pola tertentu dalam scatterplot; Sig. > 0.05 pada uji Glejser.

Diagram Metodologi (Flowchart)



Gambar 1. Metode Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 50 orang yang terdiri dari penulis, reviewer, editor, dan pembaca Portal Website Jurnal GovITA. Sebagian besar responden merupakan pengguna yang mengakses fitur submission, review, dan penelusuran artikel. Untuk keperluan analisis WebQual 4.0, seluruh responden memberikan penilaian terhadap empat variabel yaitu usability, information quality, service interaction quality, dan kepuasan pengguna menggunakan skala Likert 1 sampai 5 [25]. Kriteria skala Likert penelitian ditetapkan sebagai berikut:

Autokorelasi Nilai Durbin-Watson mendekati angka 2.

3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang digunakan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (1)$$

Pengujian meliputi:

- Uji t (parsial)
- Uji F (simultan)

Koefisien determinasi (R^2)

Interpretasi:

- Variabel dianggap signifikan bila $p\text{-value} < 0.05$.
- Semakin tinggi R^2 menunjukkan semakin besar kontribusi variabel kualitas website terhadap kepuasan pengguna.

3.8 Etika Penelitian

Setiap responden memberikan persetujuan sebelum mengisi kuesioner. Identitas responden dijaga kerahasiaannya dan data hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

3.9 Batasan Penelitian

Penelitian memiliki beberapa keterbatasan:

1. Data bersifat subjektif karena berdasarkan persepsi pengguna.
2. Responden memiliki intensitas penggunaan portal yang berbeda.
3. Evaluasi terbatas pada Portal Website Jurnal GovITA, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati.

Tabel 4. Kriteria Skala Likert

Interval Rata-Rata	Kategori
1.00 – 1.80	Sangat Rendah
1.81 – 2.60	Rendah
2.61 – 3.40	Cukup
3.41 – 4.20	Tinggi
4.21 – 5.00	Sangat Tinggi

4.2 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Kriteria penentuan validitas:

- Item valid jika:
 $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0.279; $n=50$, $\alpha=0.05$)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	Kriteria	Kesimpulan
Usability	U1	0.612	> 0.279	Valid
	U2	0.655	Valid	
	U3	0.702	Valid	
	U4	0.580	Valid	
	U5	0.728	Valid	
Information Quality	IQ1	0.681	Valid	Valid
	IQ2	0.694	Valid	
	IQ3	0.723	Valid	
	IQ4	0.604	Valid	
	IQ5	0.748	Valid	
Service Interaction	SI1	0.671	Valid	
	SI2	0.690	Valid	
	SI3	0.712	Valid	
	SI4	0.615	Valid	
	SI5	0.733	Valid	
Kepuasan Pengguna	K1		Valid	
	K2	0.720	Valid	
	K3	0.742	Valid	
	K4	0.703	Valid	
	K5	0.664	Valid	

Seluruh item memiliki r hitung > 0.279 sehingga semua item dinyatakan valid.

4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach Alpha. Kriteria:

- $\alpha \geq 0.70 \rightarrow$ reliabel
- $\alpha \geq 0.80 \rightarrow$ sangat reliabel

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Interpretasi
Usability	5	0.842	Sangat Reliabel
Information Quality	5	0.857	Sangat Reliabel
Service Interaction	5	0.832	Sangat Reliabel
Kepuasan Pengguna	5	0.846	Sangat Reliabel

Kesimpulan:

Semua variabel memiliki Cronbach Alpha > 0.80. Instrumen sangat reliabel dan dapat digunakan pada analisis berikutnya.

4.4 Analisis Deskriptif WebQual 4.0

Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata setiap variabel.

4.4.1 Analisis Usability (X1)

Tabel 7. Statistik Deskriptif Usability

Indikator	Mean	Kategori
U1: Website mudah digunakan	3.98	Tinggi
U2: Navigasi jelas	3.90	Tinggi
U3: Tampilan mudah dipahami	4.10	Tinggi
U4: Mudah dipelajari	4.02	Tinggi
U5: Pengalaman nyaman	4.08	Tinggi
Rata-rata Usability	4.02	Tinggi

Interpretasi:

Pengguna menilai bahwa Portal GovITA memiliki tingkat usability yang tinggi, terutama dari segi kemudahan penggunaan dan kenyamanan navigasi.

4.4.2 Analisis Information Quality (X2)

Tabel 8. Statistik Deskriptif Information Quality

Indikator	Mean	Kategori
IQ1: Informasi akurat	4.12	Sangat Tinggi
IQ2: Informasi terbaru	3.88	Tinggi
IQ3: Informasi lengkap	3.94	Tinggi
IQ4: Informasi relevan	4.06	Tinggi
IQ5: Informasi mudah dipahami	4.02	Tinggi
Rata-rata Information Quality	4.00	Tinggi

Interpretasi:

Kualitas informasi pada GovITA dinilai tinggi, terutama dalam aspek akurasi dan relevansi informasi.

4.4.3 Analisis Service Interaction Quality (X3)

Tabel 9. Statistik Deskriptif Service Interaction Quality

Indikator	Mean	Kategori
SI1: Keamanan website	3.96	Tinggi
SI2: Perlindungan data	3.88	Tinggi
SI3: Respon sistem baik	3.80	Tinggi
SI4: Layanan dapat diandalkan	3.92	Tinggi
SI5: Dukungan layanan	3.84	Tinggi
Rata-rata Interaction Quality	3.88	Tinggi

Interpretasi:

Dimensi interaksi layanan menunjukkan kategori tinggi. Pengguna merasa aman dan mendapatkan dukungan sistem yang memadai.

4.4.4 Analisis Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 10. Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna

Indikator	Mean	Kategori
K1: Kepuasan keseluruhan	4.10	Tinggi
K2: Pemenuhan harapan	3.98	Tinggi

K3: Manfaat informasi	4.06	Tinggi
K4: Pengalaman menyenangkan	3.94	Tinggi
K5: Keinginan menggunakan kembali	4.12	Sangat Tinggi
Rata-rata Kepuasan Pengguna	4.04	Tinggi

Interpretasi:

Pengguna menunjukkan kepuasan tinggi terhadap pengalaman mengakses Portal Jurnal GovITA, terutama mengenai manfaat yang diperoleh dan niat penggunaan kembali.

4.5 Pembahasan

Hasil analisis WebQual 4.0 menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas website berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Portal Jurnal GovITA telah memberikan layanan digital yang cukup optimal bagi penggunaannya.

1. Usability memperoleh nilai rata-rata 4.02. Pengguna merasa navigasi mudah digunakan dan tampilan portal user-friendly.
2. Information Quality mencatat nilai 4.00. GovITA dianggap mampu menyediakan informasi jurnal yang akurat dan relevan.
3. Service Interaction Quality memperoleh nilai 3.88. Pengguna menilai portal cukup aman dan layanan berinteraksi dengan baik.
4. Kepuasan Pengguna menunjukkan nilai 4.04. Tingginya kepuasan berkaitan langsung dengan kualitas informasi dan kemudahan akses.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mendukung teori WebQual 4.0 bahwa usability, information quality, dan service interaction quality merupakan determinan utama kepuasan pengguna layanan digital [26].

V. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Portal Website Jurnal GovITA tergolong tinggi berdasarkan dimensi WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, dengan nilai rata-rata 3,88–4,02 yang mencerminkan kemudahan penggunaan, akurasi informasi, serta layanan yang andal dan aman. Kepuasan pengguna juga berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,04, menandakan bahwa portal telah memenuhi ekspektasi

penulis, reviewer, editor, dan pembaca dalam mendukung publikasi ilmiah. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas website berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem publikasi digital. Namun, peningkatan tetap diperlukan terutama pada aspek service interaction quality, pembaruan kualitas informasi, serta pengembangan antarmuka berbasis user experience untuk menjaga stabilitas layanan dan memperkuat kredibilitas GovITA secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.R. Sakir. Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Adiminstrasi dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2, Pp. 165-171, Sept. 2024.
- [2] M. Mafturrahman, A. Elshifa, And A. D. Anjarini, “Analisis Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa (Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan),” *Jurnal Ilmiah Global Education*, Vol. 5, No. 1, Pp. 416–423, Mar. 2024, Doi: 10.55681/Jige.V5i1.2265.
- [3] F. Wiyani, M.E. Wijaya, A.A. Nawir. Analysis Study of Open Data Implementation to Improve Public Policy Making Process in Jakarta Provincial Government Based on Dynamic Governance. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. Vol. 10, No. 2, Pp. 93-102, November 2019.
- [4] Y.F. Setyawan, L. Rudita. Performance Evaluation of the Digital Population Identity Application Services. *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 15, No. 3, 2024.
- [5] N. T. Rahman And A. Purwanto, “Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Journal Of Information System Research (Josh)*, Vol. 3, No. 4, Pp. 417–424, Jul. 2022, Doi: 10.47065/Josh.V3i4.1783.
- [6] M. H. Ardiansyah, D. E. Ratnawati, And R. I. Rokhmawati, “Analisis Kualitas Layanan Website Brawijaya Online Learning (Brone) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan

- Importance-Performance Analysis,” *JPTIHK*, Vol. 9, No. 9. September 2024.
- [7] Ernestus Holivil And T. Intan Berlian Kurniati Pah, “Revitalisasi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Teknologi: Implikasi Untuk Pemerintah Daerah,” *Jurnal Inovasi Daerah*, Vol. 4, No. 1, Pp. 1–17, Jun. 2025, Doi: 10.56655/Jid.V4i1.345.
- [8] P. A. Maisarah, F. Fonna, And R. Firdaus, “Peran Kritis Sistem Informasi Manajemen Dalam Mewujudkan E-Government Yang Responsif, Transparan Dan Berkelanjutan Di Indonesia,” *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, Vol. 6, No. 3, Pp. 51-67, 2025.
- [9] Z. Arifin, I.K. Subagia, A. Hakim. Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, Vol. 5, No. 1, 2025.
- [10] M.A.F.I. Aslim, Nurhayati, H. Ahmad, A. Dahlan, And D. Kaso Sanusi, “Penerapan Sistem Digital Pendataan Publikasi Untuk Efisiensi Administrasi Dan Peningkatan Kinerja Institusi,” *Mammiri: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2, No. 2, Juni 2025.
- [11] H. Priyanti, R. Dewi, T. Aisyah, M. Hasyem, P. Studi, And A. Publik, “Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (Oss) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital,” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, Vol. 10, No. 3, Pp. 579–593, 2025, Doi: 10.36982/Jpp.V10i3.5340.
- [12] M. Afriansyah, V. Yoga, P. Ardhana, And J. Saputra, “Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *SainsTechL Innovation Journal*, Vol. 5, No. 1, Mei 2022.
- [13] F. Ulum, “Pengaruh Kemudahan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka Di Kota Malang,” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Vol. 1, No. 1, 2024.
- [14] A. Nurohman, A. Aprillilah, “Riset Kebijakan Publikasi Repositori Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Indonesia,” *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, Vol. 6, No. 1, 2024.
- [15] P.R.A.R Ulumiyah dan R.A. Gati, “Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website PPID Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi,” *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 1, 2024.
- [16] D. P. Wiluyo And Ilmi Usrotin Choiriyah, “Peran Kelompok Sadar Wisata Dalam Pengembangan Wisata Coban Goa Jalmo Di Kabupaten Pasuruan,” *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 10, No. 1, Pp. 254–268, Jun. 2024, Doi: 10.33506/Jn.V10i1.3471.
- [17] M.M. Salami, S. Supatmin, dan M. Mahmudi, “Program Pendampingan Penulisan Karya Ilmiah Untuk Peningkatan Kualitas Publikasi Jurnal Di Lembaga Pendidikan,” *JURANTAS*, Vol. 3, No. 2, 2025.
- [18] E. Prasetyo, T. M. Mazya, And N. Nurimani, “Penerapan Model Tata Kelola Digital Pada Pelayanan Publik Daring,” *Jurnal Governansi*, Vol. 9, No. 2, Oktober 2023.
- [19] Dhevi Enlivena Irene Restia Mahelingga, “Open Monograph Press Dalam Mendukung Visibilitas, Indeks, Dan Sitasi Buku Ilmiah Elektronik Akses Terbuka,” *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan*, Vol. 24, No. 1, Apr. 2022, Doi: 10.7454/Jipk.V24i1.001.
- [20] R. Purwaningsih, S.F. Shobrina, R. Rumita, D. Nurlaila, P. Winata, Pengaruh Kualitas Website Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Linier Regresi Berganda, *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 18, No. 2, 2023.
- [21] K. Roz, Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 1, Juni 2020.
- [22] K. Roz, Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 1, Juni 2020.
- [23] F. Falencia, B. Purnama, And H. Mulyono, “Analisis Kualitas Website Smkn Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Tin: Terapan Informatika*

- Nusantara*, Vol. 4, No. 8, Pp. 481–489, Jan. 2024, Doi: 10.47065/Tin.V4i8.4718.
- [24] I.S. Kamila, I.S.E Maghfiroh, And B. T. Hanggara, “Analisis Kualitas Situs Jobseeker Glints Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (Ipa),” *JPTIIK*, Vol. 8, No. 3, Maret 2017.
- [25] I. I. Nugraha, H. Supendar, And R. Fahlaifi, “Analisa Layanan Kualitas Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, Vol. 12, No. 1, Jan. 2024, Doi: 10.23960/Jitet.V12i1.3615.
- [26] V. Nabila And D. P. Rakhmadani, “Kombinasi Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Pada Pengukuran Kualitas Website Stock Exchange,” *JIMIK*, Vol. 5, No. 2, Mei 2024.