

# Pengukuran Kualitas Usability, Information, dan Service Interaction Website PRODENPASAR Berbasis WebQual 4.0 di Kota Denpasar

I M A Devananda<sup>1</sup>, E R Handoyo<sup>\*2</sup>, E Marsella<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Atma Jaya Yogyakarta

E-mail: 211711309@students.uajy.ac.id<sup>1</sup>, emanuel.handoyo@uajy.ac.id<sup>\*2</sup>, elisabeth.marsella@uajy.ac.id<sup>3</sup>

**Abstrak.** Kota Denpasar mengoperasikan platform PRODENPASAR sebagai kanal pengaduan masyarakat untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Namun, pengguna masih mengeluhkan antarmuka yang kurang intuitif dan gangguan teknis yang menghambat interaksi layanan. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas website PRODENPASAR melalui tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Dengan menggunakan pendekatan campuran (mixed methods), penelitian melibatkan 400 responden kuesioner dan tiga narasumber wawancara untuk memperoleh data komprehensif. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan skor rata-rata keseluruhan sebesar 79,71% dengan kategori "Sangat Baik", di mana dimensi Service Interaction Quality memperoleh skor tertinggi (80,34%), diikuti Usability Quality (79,15%), dan Information Quality (79,19%). Temuan kualitatif mengidentifikasi kendala pada navigasi menu, kemutakhiran data, dan elemen antarmuka yang perlu dioptimalkan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada aspek UI/UX, penambahan fitur diskusi real-time, dan pembaruan konten berkala agar pelayanan publik digital di Kota Denpasar menjadi lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi rujukan strategis dalam memperkuat keberhasilan implementasi e-government melalui pelayanan publik digital yang lebih inklusif.

**Kata kunci:** WebQual 4.0; Usability Quality; Information Quality; Service Interaction Quality; E-Government

***Abstract.** The city of Denpasar operates the PRODENPASAR platform as a public complaint channel to support transparent and accountable governance. However, users still complain about the interface being unintuitive and technical glitches that hinder service interaction. This study aims to measure the quality of the PRODENPASAR website through three dimensions of WebQual 4.0, namely Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality. Using a mixed methods approach, the study involved 400 questionnaire respondents and three interview sources to obtain comprehensive data. The quantitative analysis results show an overall average score of 79.71% in the "Very Good" category, with the Service Interaction Quality dimension receiving the highest score (80.34%), followed by Usability Quality (79.15%) and Information Quality (79.19%). Qualitative findings identified obstacles in menu navigation, data updates, and interface elements that need to be optimized. This study recommends improvements in UI/UX aspects, the addition of real-time discussion features, and regular content updates so that digital public services in Denpasar City become more responsive and oriented towards the needs of the community. The results of this evaluation are expected to serve as a strategic reference in strengthening the successful implementation of e-government through more inclusive digital public services.*

**Keywords:** *WebQual 4.0; Usability Quality; Information Quality; Service Interaction Quality; E-Government*

## 1. Pendahuluan

Kota Denpasar memiliki posisi strategis sebagai ibu kota Provinsi Bali dan pusat pertumbuhan ekonomi di wilayah Nusa Tenggara yang kini tengah mengakselerasi efisiensi birokrasi melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sebagai kota administratif dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang pesat dan pusat aktivitas bisnis dinamis, Denpasar menuntut adanya infrastruktur digital yang mumpuni untuk mendukung fungsi pemerintahan. Mandat ini selaras dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 yang mewajibkan transformasi digital di tingkat daerah [1], [2], [3]. Langkah strategis ini tidak hanya menegaskan komitmen pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui teknologi informasi yang terintegrasi, tetapi juga menekankan bahwa keterbukaan informasi merupakan instrumen vital untuk menjaga kepercayaan publik di era digital. Dengan dukungan teknologi yang mumpuni, transparansi data dan kebijakan diharapkan dapat diakses secara lebih akuntabel, sehingga memperkuat relasi antara pemerintah dan masyarakat dalam ekosistem digital yang kredibel dan inklusif.

Pemerintah merealisasikan komitmen tersebut melalui peluncuran situs PRODENPASAR untuk menjangkau lebih dari 665.328 pengguna internet aktif di wilayahnya [4], [5]. Platform ini dirancang sebagai wadah interaktif yang memfasilitasi partisipasi warga secara langsung dalam menyampaikan pengaduan, kritik, maupun aspirasi terkait pembangunan kota. Sebagai garda terdepan layanan digital, PRODENPASAR mengusung pendekatan komunikasi dua arah yang mendukung prinsip *good governance* guna menciptakan pelayanan publik yang transparan dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat lokal [6]. Keberadaan platform ini menjadi tolok ukur sejauh mana pemerintah daerah mampu beradaptasi dengan tuntutan keterbukaan informasi yang semakin tinggi dari warga kota.

Namun, dalam praktiknya, operasional platform tersebut masih menghadapi berbagai kendala teknis signifikan yang memengaruhi pengalaman pengguna (*user experience*). Sejumlah laporan menunjukkan adanya gangguan pada proses pendaftaran pengguna baru, kegagalan validasi akun secara sistemik, hingga ketidaksinkronan data waktu pada situs yang telah tercatat sejak tahun 2019 [7]. Berbagai hambatan teknis ini tidak hanya mengganggu fungsionalitas sistem, tetapi juga menciptakan kesenjangan antara ekspektasi masyarakat akan layanan yang cepat dengan realitas kualitas pelayanan digital yang mereka terima. Tanpa adanya evaluasi berkala yang objektif, kendala-kendala tersebut berisiko menurunkan tingkat partisipasi masyarakat dan memicu krisis kepercayaan terhadap efektivitas program SPBE di Kota Denpasar [8].

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website PRODENPASAR melalui tiga dimensi utama WebQual 4.0, yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi Pemerintah Kota Denpasar dalam menyempurnakan layanan digital yang lebih responsif, transparan, and akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 2. Studi Literatur

Berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan website pemerintah menggunakan metode WebQual 4.0, dengan fokus utama pada tiga dimensi: *usability quality*, *information quality*, and *service interaction quality*. Penelitian oleh Ilham dkk. [9] mengungkapkan bahwa dimensi *usability* dan *information quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun aspek interaksi seringkali dinilai lemah karena rendahnya responsivitas. Temuan serupa oleh Nugroho dkk. [10] mengidentifikasi adanya kesenjangan pada aspek pembaruan informasi dan keamanan data melalui penggabungan metode WebQual dengan Importance Performance Analysis (IPA). Sementara itu, Masthori dkk. [11] melaporkan bahwa estetika visual menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi positif pengguna pada website pemerintah daerah lainnya.

Studi-studi di sektor akademik seperti yang dilakukan oleh Putra dkk. [12] dan Saputro dkk. [13] juga mengonfirmasi bahwa seluruh dimensi WebQual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun tetap ditemukan *gap* negatif antara ekspektasi dan kenyataan layanan. Penelitian lain oleh

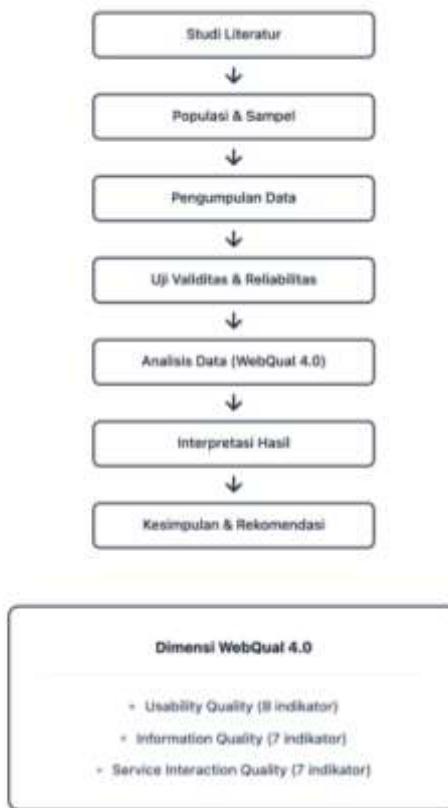
Apriliani dkk. [14] serta Rachman dkk. [15] mempertegas bahwa tantangan terbesar seringkali terletak pada aspek kemudahan penggunaan (*usability*) yang belum optimal.

Selain studi di atas, Subawa dkk. [16] juga menyoroti transformasi pelayanan digital di sektor pariwisata Bali, yang menunjukkan bahwa integrasi platform digital sangat krusial dalam ekosistem layanan publik yang modern. Khairunnisa dkk. [17] dalam evaluasinya terhadap website pemerintah kota lainnya menekankan bahwa kepuasan pengguna merupakan indikator keberhasilan implementasi e-government. Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengevaluasi kualitas website pemerintah di berbagai daerah, evaluasi sistematis terhadap platform pengaduan digital khusus seperti PRODENPASAR masih sangat terbatas. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan melakukan pengukuran berbasis persepsi aktual pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret.

### 3. Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan campuran (*mixed methods*) melalui metode WebQual 4.0. Paradigma mixed methods dipilih untuk mengatasi keterbatasan masing-masing pendekatan, di mana data kuantitatif memberikan gambaran statistik mengenai tingkat kepuasan secara luas, sementara data kualitatif memberikan konteks mendalam mengenai pengalaman nyata pengguna. Pendekatan ini menggabungkan paradigma positivis melalui pengumpulan data kuantitatif dan paradigma interpretivis melalui eksplorasi kualitatif guna menghasilkan analisis yang mendalam [10]. Integrasi kedua jenis data dilakukan secara sekvensial untuk menjelaskan instrumen evaluasi berdasarkan persepsi pengguna melalui tiga dimensi utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) [12], [13], [14], [15]. Seluruh alur kerja dalam penelitian ini dirancang secara sistematis sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1.

#### Tahapan Penelitian



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Rangkaian penelitian dimulai dengan tahap studi literatur, di mana peneliti mengumpulkan landasan teori mengenai metode WebQual 4.0 dan prinsip User Experience (UX) untuk membangun

kerangka pemikiran yang kuat. Peneliti mengkaji berbagai referensi akademik guna menentukan variabel kunci yang relevan dengan karakteristik platform pengaduan digital. Selanjutnya, dilakukan tahap penentuan instrumen penelitian dengan menyusun 23 indikator penilaian yang merepresentasikan harapan pengguna terhadap aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan pada website PRODENPASAR. Instrumen ini menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden.

Tahap berikutnya berfokus pada penentuan populasi dan sampel melalui teknik purposive sampling. Peneliti menetapkan kriteria responden yakni masyarakat Kota Denpasar yang telah aktif menggunakan platform minimal selama satu tahun untuk menjamin kedalaman perspektif dalam penilaian. Jumlah sampel sebanyak 400 responden ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Setelah instrumen siap, dilakukan uji validitas menggunakan Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Hal ini krusial untuk memastikan bahwa kuesioner yang disebarluaskan kepada 400 responden benar-benar akurat dan konsisten dalam mengukur parameter kualitas yang ditetapkan.

Data yang terkumpul kemudian diproses melalui teknik analisis data kuantitatif untuk menghitung persentase capaian kualitas. Sebagai tahap akhir untuk memperkaya temuan angka, peneliti melakukan analisis tematik berdasarkan data kualitatif dari wawancara mendalam terhadap informan kunci. Integrasi kedua pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi isu-isu spesifik, seperti kendala navigasi menu yang tidak intuitif, beban kognitif yang tinggi akibat visual yang kaku, serta kebutuhan akan fitur real-time.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Hasil analisis data responden

Berdasarkan pengumpulan data terhadap 400 responden, karakteristik pengguna website PRODENPASAR didominasi oleh kelompok usia produktif (21–35 tahun). Data demografi menunjukkan partisipasi pria (53,3%) sedikit lebih tinggi dibanding wanita (46,7%), dengan latar belakang pekerjaan didominasi oleh pegawai pemerintahan (44%) dan karyawan swasta (40%). Hal ini mengindikasikan bahwa kelompok profesional dan aparatur negara merupakan pengguna utama yang paling vokal dalam memanfaatkan kanal digital ini. Sebaran responden disajikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Percentase (%)
1	Usia	19 - 24 Tahun	18
		25 - 35 Tahun	38
		36 - 50 Tahun	37
		≥ 50 Tahun	7
		Total	100
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	40
		Perempuan	60
		Total	100
3	Kecamatan	Denpasar Timur	30
		Denpasar Utara	23
		Denpasar Barat	26
		Denpasar Selatan	21
		Total	100
4	Pekerjaan	Warga	6
		Karyawan Swasta	40
		Wiraswasta	10

No	Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
		PNS	44
		Total	100

#### 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis kelayakan instrumen penelitian dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas terhadap data primer yang diperoleh dari 400 responden untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki akurasi dan konsistensi yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pengujian ini menggunakan metode *Pearson Product Moment* terhadap seluruh pernyataan item kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini. Tabel 2 berikut ini menjelaskan hasil uji validitas dan reliabilitas.

**Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dimensi WebQual 4.0	Kode	r-Hitung	Status Validitas	Cronbach's Alpha	Status Reliabilitas
Usability Quality	US1-US8	0,593 - 0,694	Valid	0,842	Sangat Reliabel
Information Quality	IQ1-IQ7	0,613 - 0,687	Valid	0,853	Sangat Reliabel
Service Interaction	SI1-SI7	0,588 - 0,641	Valid	0,866	Sangat Reliabel

Dari hasil uji validitas terhadap seluruh butir pernyataan pada dimensi *Usability Quality* (US1-US8), *Information Quality* (IQ1-IQ7), dan *Service Interaction Quality* (SI1-SI7) dinyatakan valid karena memiliki nilai r-hitung yang berkisar antara 0,558 hingga 0,694. Nilai-nilai tersebut secara signifikan lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,097 yang dihitung berdasarkan derajat kebebasan ( $df = 398$ ) pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dalam kuesioner telah mampu mengukur variabel kualitas website PRODENPASAR secara tepat dan akurat sesuai dengan konstruk yang diteliti.

Sejalan dengan hasil validitas, uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil yang sangat positif dengan seluruh nilai variabel berada di atas ambang batas minimal 0,60. Dimensi *Service Interaction* mencatatkan tingkat konsistensi tertinggi dengan nilai 0,866, diikuti oleh *Information Quality* sebesar 0,853, dan *Usability Quality* sebesar 0,842. Dari seluruh indikator dalam masing-masing variabel terbukti valid dan reliabel, maka instrumen ini dinyatakan layak untuk dijadikan alat pengumpulan data yang stabil. Dengan demikian, data yang terkumpul dari kuesioner ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis data berikutnya untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap website PRODENPASAR.

#### 4.3. Analisis Data Kuantitatif

Tahap ini dilakukan untuk melakukan analisa mendalam terhadap kualitas layanan digital PRODENPASAR. Hasil uji ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang sangat signifikan, dengan skor akumulatif mencapai 1.731. Angka yang dipaparkan dalam rincian tabel 3 tersebut menegaskan bahwa platform ini telah berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat secara luas. Pencapaian tertinggi terlihat pada dimensi Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) yang memperoleh rata-rata skor 1.735. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek krusial seperti keamanan data pribadi, reputasi pemerintah, serta kemudahan komunikasi dalam menyampaikan keluhan telah berjalan dengan sangat baik dan mendapatkan kepercayaan tinggi dari para pengguna.

Sejalan dengan hal tersebut, informasi pada Tabel 3 juga menyoroti dimensi Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) yang mencatatkan rata-rata skor 1.724. Perolehan ini bermakna bahwa antarmuka website PRODENPASAR dinilai cukup intuitif dan mudah dipelajari, bahkan bagi pengguna baru sekalipun. Meskipun terdapat indikasi bahwa aspek navigasi memerlukan sedikit perhatian lebih, tingginya skor pada desain yang sesuai fungsi dan kemudahan penggunaan secara umum membuktikan

bahwa website ini dirancang secara profesional untuk mendukung efisiensi pelayanan publik di Kota Denpasar.

Di sisi lain, dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) tercatat sebagai aspek dengan skor rata-rata paling rendah dalam tabel, yaitu sebesar 1.717. Walaupun angka ini tetap berada dalam kategori kriteria "Baik", hasil tersebut memberikan pesan penting bagi pengelola untuk terus mengoptimalkan kelengkapan dan ketepatan waktu pembaruan informasi yang disajikan. Secara keseluruhan, pemaparan skor indikator dalam tabel ini memberikan gambaran komprehensif bahwa PRODENPASAR telah menjadi kanal pengaduan yang handal, sekaligus menyediakan peta jalan bagi pengembangan berkelanjutan guna menyempurnakan pengalaman pengguna di masa mendatang.

**Tabel 3.** Hasil Skor Indikator dan Total Skor Kualitas Website PRODENPASAR

Dimensi Kualitas	Kode	Indikator Utama	Total Skor	Rata-rata Skor Dimensi
Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	US1	Mudah dipelajari	1795	1724
	US2	Interaksi jelas & mudah dipahami	1691	
	US3	Mudah dinavigasi	1687	
	US4	Mudah digunakan	1758	
	US5	Tampilan menarik	1690	
	US6	Desain sesuai fungsi	1737	
	US7	Profesional & dapat diandalkan	1724	
	US8	Pengalaman positif saat mengadu	1713	
Kualitas Informasi (Information Quality)	IQ1	Akurasi informasi	1722	1717
	IQ2	Informasi relevan	1745	
	IQ3	Informasi mudah dipahami	1687	
	IQ4	Informasi sangat detail	1714	
	IQ5	Format informasi tepat	1715	
	IQ6	Informasi tepat waktu	1700	
	IQ7	Informasi lengkap	1742	
Interaksi Layanan (Service Interaction)	SI1	Reputasi baik	1764	1735
	SI2	Keamanan transaksi data	1724	
	SI3	Privasi terjamin	1728	
	SI4	Ruang personalisasi	1724	
	SI5	Komunitas/interaksi sosial	1747	
	SI6	Kemudahan komunikasi	1742	
	SI7	Keamanan pengiriman barang/jasa	1719	
Kepuasan Keseluruhan	OVR	Kepuasan umum terhadap website	1731	1731

#### 4.4. Pembahasan Terintegrasi dan Diskusi Komprehensif

Interpretasi hasil statistik secara makro menunjukkan kualitas website PRODENPASAR berada pada persentase 79,71% atau berkategori "Baik". Ringkasan capaian per dimensi disajikan dalam Tabel 4.

**Table 4.** Ringkasan Hasil Analisis Kuantitatif Kualitas Website PRODENPASAR

Dimensi Kualitas	Skor Total	Rata-Rata Skor	Persentase Capaian (%)	Kriteria Interpretasi
Kualitas Kegunaan (Usability)	13,793	1,724	79.15%	Baik
Kualitas Informasi (Information)	12,025	1,717	79.19%	Baik
Interaksi Layanan (Service Interaction)	12,146	1,735	80.34%	Sangat Baik
Kepuasan Keseluruhan (Overall)	1,731	1,731	83.45%	Sangat Baik
RATA-RATA TOTAL	-	1,726	79.71%	Baik

Integrasi temuan kuantitatif dan kualitatif memberikan jawaban mendalam terhadap dinamika pelayanan publik di Kota Denpasar, sekaligus menyoroti urgensi transformasi digital yang lebih humanis. Meskipun mayoritas indikator menunjukkan kategori "Sangat Baik", diskusi mendalam di bawah ini membedah celah kritis yang menjadi gap utama antara kinerja sistem dan harapan nyata pengguna.

#### 4.4.1. Analisis Kualitas Kegunaan: Beban Kognitif vs Kemudahan Akses

Evaluasi terhadap kualitas kegunaan website menunjukkan angka 79,15% (Baik). Namun, diskusi komprehensif mengungkap adanya "beban kognitif tersembunyi" yang cukup mengganggu efisiensi layanan bagi masyarakat. Berdasarkan Cognitive Load Theory, desain antarmuka yang terlalu padat teks—seperti yang dikritik oleh responden kualitatif—menyulitkan proses penyerapan informasi esensial bagi pengguna baru. Hal ini menciptakan hambatan mental di mana pengguna harus bekerja ekstra keras hanya untuk membedakan antara elemen dekoratif dan fungsional, yang pada akhirnya menurunkan tingkat efektivitas penggunaan platform secara keseluruhan.

Urgensi perbaikan terletak pada indikator kemudahan navigasi (US3) yang memperoleh skor rendah (1687). Pengguna merasa situs ini mudah dipelajari secara konseptual (US1: 1795), tetapi dalam praktiknya sulit untuk dioperasikan secara cepat karena struktur menu yang berliku. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun situs terlihat profesional, arsitektur informasinya masih bersifat kaku dan belum sepenuhnya berorientasi pada kemudahan tugas (*task-oriented design*). Tanpa adanya penyederhanaan alur navigasi, platform ini berisiko ditinggalkan oleh pengguna yang menginginkan kecepatan dalam menyampaikan aduan mendesak.

#### 4.4.2. Kualitas Informasi: Paradoks Akurasi dan Aktualitas

Mengenai aspek kualitas informasi, capaian sebesar 79,19% mencerminkan sebuah paradoks informasi dalam sistem birokrasi digital daerah. Data dinilai relevan dan akurat (IQ2: 1745), namun diragukan aktualitasnya secara real-time (IQ6: 1700). Berdasarkan Information Richness Theory, efektivitas platform e-government sangat bergantung pada kemampuan sistem menyampaikan informasi kompleks secara ringkas dan dinamis. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa data yang tersedia "di belakang layar" belum tentu tersampaikan secara optimal kepada warga, menciptakan asimetri informasi yang dapat memicu ketidakpuasan.

Celah kritis ditemukan pada metode penyajian informasi yang masih mengandalkan dokumen PDF statis yang panjang, yang dianggap sebagai hambatan aksesibilitas serius bagi pengguna perangkat seluler. Urgensi di sini adalah kebutuhan mendesak akan transformasi informasi dari "format kaku" menjadi "aliran data interaktif" berupa notifikasi otomatis atau *dashboard* status. Kesenjangan antara ketersediaan data pemerintah dan kebutuhan informasi instan warga harus segera dijembatani melalui

visualisasi status pengaduan yang lebih transparan agar masyarakat merasa benar-benar dilibatkan dalam proses pembangunan kota.

#### 4.4.3. Kepercayaan Institusional dalam Interaksi Layanan

Penilaian terhadap kualitas interaksi layanan dengan skor tertinggi sebesar 80,34% (Sangat Baik) membuktikan keberhasilan Pemerintah Kota Denpasar dalam membangun citra positif institusi melalui kanal digital. Berdasarkan Institutional Trust Theory, legitimasi pemerintah sebagai otoritas resmi memberikan jaminan psikologis bagi warga untuk berbagi data pribadi secara aman (SI3: 1728). Kepercayaan ini merupakan modal sosial yang sangat berharga bagi keberlanjutan program SPBE, karena partisipasi publik akan meningkat seiring dengan rasa aman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem pemerintahan.

Namun, diskusi mendalam mengidentifikasi bahwa kepercayaan digital ini bersifat "fragil" dan sangat bergantung pada integrasi dunia nyata. Kepuasan sejatinya baru tercapai ketika laporan digital disinkronkan dengan perbaikan fisik di lapangan secara konsisten. Ini berarti, interaksi di website hanyalah jendela awal; urgensi sistem terletak pada keandalan ekosistem tindak lanjut birokrasi di belakangnya. Kegagalan tindak lanjut fisik secara otomatis akan membatalkan persepsi kualitas interaksi digital yang sudah dinilai baik oleh masyarakat, yang berpotensi memicu skeptisme terhadap efektivitas platform digital secara keseluruhan.

#### 4.4.4. Korelasi Karakteristik Responden terhadap Persepsi Kualitas

Pembahasan mendalam mengenai kualitas layanan ini tidak dapat dipisahkan dari karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia produktif (25-50 tahun) dengan literasi digital menengah hingga tinggi. Kelompok ini cenderung memiliki ekspektasi yang lebih ketat terhadap efisiensi waktu dan kejernihan visual karena terbiasa dengan standar layanan digital sektor privat. Karakteristik audiens yang didominasi oleh kalangan profesional (84% pegawai swasta dan PNS) menuntut platform PRODENPASAR untuk beroperasi dengan tingkat reliabilitas yang setara dengan aplikasi bisnis modern.

Keterlibatan signifikan dari kalangan PNS (44%) memberikan dimensi unik dalam diskusi ini; mereka memiliki kepercayaan institusional yang tinggi namun sekaligus menjadi kelompok yang paling sadar akan kekurangan detail data birokrasi. Hal ini menjelaskan mengapa skor pada indikator navigasi dan aktualitas informasi menjadi titik kritis; audiens yang cerdas secara digital tidak menyukai hambatan teknis yang membuang waktu. Oleh karena itu, kualitas website PRODENPASAR harus dinilai dari sejauh mana platform tersebut mampu menyelaraskan diri dengan ritme kerja dan standar profesionalitas audiens utamanya guna memastikan partisipasi yang berkelanjutan.

#### 4.4.5. Sintesis Gap: Kepuasan Fungsional vs Optimal

Sebagai sintesis akhir dari evaluasi area perbaikan, penelitian ini mengidentifikasi sebuah gap fundamental dalam evolusi pelayanan publik digital: perbedaan antara kepuasan fungsional dan kepuasan optimal. Saat ini, PRODENPASAR masih berada pada level fungsional, di mana sistem sekadar bekerja untuk menerima aduan tanpa memberikan pengalaman pengguna yang mulus. Urgensi strategis terletak pada evolusi platform dari sekadar "kotak saran digital" menjadi "ekosistem diskusi dua arah" yang responsif.

Langkah prioritas untuk menutup celah tersebut mencakup penambahan fitur diskusi real-time dan optimalisasi visual hierarchy untuk mengurangi beban mental pengguna. Perbaikan ini bukan lagi sekadar pilihan estetika, melainkan keharusan untuk mempertahankan partisipasi publik dalam jangka panjang demi keberlanjutan tata kelola pemerintahan yang transparan. Dengan menyelaraskan kinerja teknis website dengan kecepatan pelayanan birokrasi di lapangan, PRODENPASAR dapat mencapai standar kepuasan optimal yang diharapkan oleh masyarakat Kota Denpasar.

### 5. Kesimpulan

Secara keseluruhan, kualitas website PRODENPASAR berdasarkan metode WebQual 4.0 berada pada kategori "Sangat Baik" dengan skor rata-rata indeks mencapai 79,71%. Dimensi kualitas interaksi

layanan (service interaction quality) memberikan kontribusi kepuasan tertinggi dengan persentase 80,34%, yang mengindikasikan bahwa Pemerintah Kota Denpasar telah berhasil membangun fondasi kepercayaan masyarakat yang kuat melalui kanal digital yang aman dan dapat diandalkan. Namun, penelitian ini juga mencatat bahwa dimensi kualitas informasi (information quality) merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian dengan skor terendah sebesar 79,19%. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan teknis platform dalam menerima aduan harus diimbangi dengan manajemen konten yang lebih dinamis untuk menjawab ekspektasi warga akan informasi yang cepat, akurat, dan mutakhir.

Sebagai saran strategis untuk pengembangan platform di masa mendatang, Pemerintah Kota Denpasar melalui dinas terkait perlu memprioritaskan penyempurnaan elemen antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk mengurangi beban kognitif pengguna saat melakukan navigasi. Hal ini dapat diwujudkan melalui penataan ulang arsitektur informasi yang lebih intuitif, terutama pada fitur histori pengaduan dan profil pengguna. Selain itu, pengelola disarankan untuk mengintegrasikan fitur diskusi real-time dan notifikasi otomatis guna meningkatkan transparansi proses tindak lanjut laporan. Terakhir, penguatan performa server dan sinkronisasi data harus terus dipantau secara berkala untuk meminimalisir gangguan teknis saat terjadi validasi data akun, sehingga kepercayaan publik terhadap efektivitas pelayanan publik digital di Kota Denpasar dapat tetap terjaga dan berkelanjutan.

## Referensi

- [1] I. Febi Muzacki, A. R. Perdanakusuma, and A. Rachmadi, “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan),” vol. 3, no. 3, pp. 2548–964, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] I. Ilda, J. N. Utamajaya, and E. Setyaningsih, “Evaluasi Layanan Sistem Informasi GO PPU Menggunakan Metode Pieces Framework Pada Disdukcapil Penajam,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 352, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4046.
- [3] M. G. Prawira, A. C. D. Panjaitan, and A. P. Paranity, “Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan,” *Jurnal Raad Kertha*, vol. 6, no. 1, 2023.
- [4] Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, “Percentase Penduduk Usia 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, 2019-2023 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Provinsi Bali,” <https://bali.bps.go.id>. Accessed: Dec. 30, 2025. [Online]. Available: <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/1/OTUjMQ==/percentase-penduduk-usia-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-teknologi-informasi-dankomunikasi-tik-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-2019.html>
- [5] I. M. D. Putra, “Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Program Pro Denpasar Di Kota Denpasar,” *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, vol. 3, no. 2, pp. 2581–2424, 2019, [Online]. Available: <https://journal.undiknas.ac.id>
- [6] A. Z. P. Sari, N. G. Natalia, R. W. N. Cahya, and Rudiana, “Good Governance Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Indonesia,” *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, vol. 2, no. 2, pp. 185–192, Jun. 2023, doi: 10.56910/jispendiora.v2i2.660.
- [7] I. D. G. A. P. Narayana and I. Amri, “Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali,” *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, vol. 3, no. 1, pp. 1–17, Jun. 2023, doi: 10.33701/jtpm.v3i1.2814.
- [8] G. Irhamdhika, N. Iman, E. Hidayah, Y. Ariska, A. Ningtyas, and A. Sari, “Krisis Kepercayaan Publik: Fenomena #Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture,” *JURNAL PUBLIC RELATIONS-JPR*, vol. 6, pp. 2774–7670, 2025.
- [9] N. S. Subawa and I. G. A. A. N. Leonita, “TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DALAM PARIWISATA BALI: STUDI KASUS APLIKASI DENPASAR PRAMA SEWAKA,” *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 21, no. 2, 2024.

- [10] Khairunnisa and S. Wasyanti, “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Swabumi*, vol. 6, no. 1, 2018, [Online]. Available: [www.depok.go.id](http://www.depok.go.id)
- [11] Robet, Agus Maringan Siahaan, and Satriya Miharja, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Dalam Pengukuran Kualitas Website Awicoffee,” *Bulletin of Computer Science Research*, vol. 4, no. 2, pp. 260–268, Feb. 2024, doi: 10.47065/bulletincsr.v4i2.339.
- [12] L. Rachmayani, M. Sanglise, and J. P. P. Naibaho, “Quality Analysis of the West Papua Tribune Website With the Webqual 4.0 Method: Evaluation of User Satisfaction,” *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 9, no. 2, pp. 589–598, Apr. 2025, doi: 10.70609/gtech.v9i2.6555.
- [13] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, “Academic Information Systems and User Satisfaction with e-ServQual and WebQual 4.0 Approach Method,” *International Journal of Information Science and Management*, vol. 22, no. 2, pp. 35–54, 2024, doi: 10.22034/ijism.2024.1977939.0/DOR.
- [14] I. G. N. S. Wijaya, E. Triandini, E. T. G. Kabnani, and S. Arifin, “E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee,” *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 107–124, Jul. 2021, doi: 10.26594/register.v7i2.2266.
- [15] J. Tarigan, “User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET),” *Jurnal Akuntansi dan keuangan*, 2008, [Online]. Available: [www.WEBQUAL.co.uk](http://www.WEBQUAL.co.uk)

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada Pemerintah Kota Denpasar, khususnya **Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfos) Kota Denpasar**, atas izin, kerja sama, dan penyediaan data yang sangat membantu kelancaran penelitian pada portal PRODENPASAR. Penghargaan juga ditujukan kepada para informan serta masyarakat Kota Denpasar yang telah berpartisipasi memberikan masukan berharga, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan teknis maupun moral hingga studi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Semoga hasil evaluasi ini dapat menjadi rujukan yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik digital di Kota Denpasar ke depannya.