

## **Analisis Kualitas Informasi *Usability Website* SISPEK Menggunakan Metode WebQual 4.0**

**Desi Lestari Hutabarat**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Indonesia

\* E-mail: desihutabarat208@gmail.com

---

### **Information Article**

*History Article*

*Submission: 20-05-2026*

*Revision: 23-06-2026*

*Published: 02-06-2026*

---

### **DOI Article:**

10.62421/jibema.v4i1.267

---

### **A B S T R A K**

Perkembangan teknologi informasi mendorong penggunaan *website* sebagai media utama dalam penyampaian informasi, termasuk pada sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. *Website* SISPEK digunakan sebagai media informasi destinasi wisata dan pelaku ekonomi kreatif di Kota Batam, sehingga kualitas informasi dan *usability website* menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas informasi dan *usability* pada *website* SISPEK menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah mengakses *website* SISPEK. Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung nilai mean serta melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *information quality* memperoleh nilai mean sebesar 3.63 yang termasuk dalam kategori baik, sedangkan variabel *usability* memperoleh nilai mean sebesar 4.00 yang juga berada pada kategori baik. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid, sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan *usability website* SISPEK sudah cukup baik, namun masih diperlukan beberapa perbaikan terutama pada aspek pembaruan informasi dan kemudahan navigasi *website* agar kualitas *website* menjadi lebih optimal bagi pengguna.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, *Website*, Kualitas *Website*, WebUqal 4.0, Kualitas Informasi, *Usability*

---

### **A B S T R A C T**

*The development of information technology has encouraged the use of websites as the main medium for delivering information, including in the tourism and creative economy sectors. The SISPEK website is used as an information medium for tourism destinations and creative economy actors in Batam City, therefore the quality of information and website usability are important aspects that need to be considered. This study aims to analyze the information quality and usability of the SISPEK website using the WebQual 4.0 method. This research used a quantitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through distributing questionnaires to 100 respondents who had accessed the SISPEK website. Data analysis techniques were performed by calculating the mean value and conducting validity and reliability tests using IBM SPSS Statistics. The*

---

### **Acknowledgment**

---

*results showed that the information quality variable obtained a mean value of 3.63 which was included in the good category, while the usability variable obtained a mean value of 4.00 which was also categorized as good. The validity test results showed that all statement items were declared valid, while the reliability test results showed that all variables were reliable. Based on these results, it can be concluded that the information quality and usability of the SISPEK website are generally good, although improvements are still needed, especially in updating information and improving website navigation to optimize website quality for users.*

**Key word:** *Information System, Website, Website Quality, Information quality, WebQual 4.0, Usability*

---

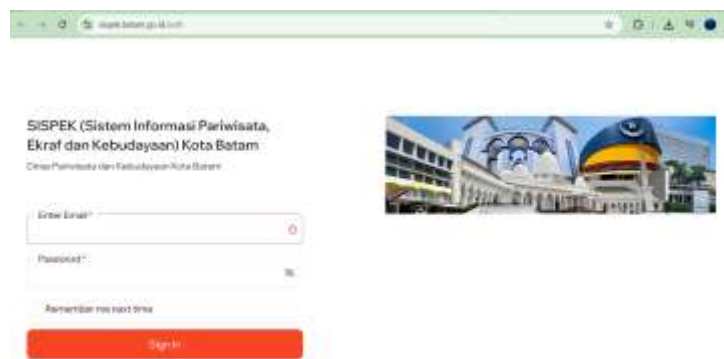
©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemanfaatan *website* sebagai media utama dalam penyampaian informasi di berbagai sektor, termasuk sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. *Website* berfungsi sebagai sarana komunikasi digital yang mampu menyediakan informasi secara cepat, luas, dan efisien kepada pengguna (Wati, 2021). Dalam konteks sistem informasi, kualitas *website* menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyampaian informasi kepada masyarakat. *Website* yang memiliki kualitas baik akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien (Adiwiguna, 2022). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas *website* perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan pengalaman pengguna saat mengakses *website* (Gani & Utami, 2020). Penelitian terkait kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 telah banyak dilakukan karena metode ini mampu mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna melalui beberapa dimensi utama seperti *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Putri, 2025). Penelitian mengenai kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 telah dilakukan pada berbagai *website* sistem informasi (Safitri, 2024). Dalam konteks ini, kualitas *website* menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyampaian informasi kepada masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* adalah WebQual 4.0, yang menilai kualitas berdasarkan persepsi pengguna melalui dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Kusumawardhana, 2025).

Kualitas informasi dan *usability* merupakan dua aspek utama yang mempengaruhi kualitas suatu *website*. *Information quality* berkaitan dengan kemampuan *website* dalam menyediakan informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami oleh pengguna (Kusnadi, 2022). Sementara itu, *usability* berhubungan dengan kemudahan penggunaan *website*, seperti tampilan antarmuka, kemudahan navigasi, serta kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi (Abdillah, 2020). *Website* yang memiliki *usability* yang baik akan meningkatkan pengalaman pengguna dan mempermudah proses pencarian

informasi (Robet, Siahaan & Miharja, 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Naufal Brilianto (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi dan *usability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas *website* (Naufal Brilianto, 2024). Dan penelitian yang dilakukan Sibarani (2024) juga menunjukkan bahwa *usability* dan kualitas informasi menjadi indikator penting dalam menentukan kualitas *website* (Sibarani, 2024). Kualitas informasi salah satu aspek utama dalam menentukan keberhasilan *website* sebagai media informasi. Informasi yang disajikan harus akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, *usability* atau kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. *Website* yang memiliki navigasi yang jelas, tampilan yang menarik, serta kemudahan dalam mengakses informasi akan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa *usability* dan kualitas informasi merupakan dimensi utama dalam WebQual yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas *website* (Mardalena & Andryani, 2021).



**Gambar 1. SISPEK Kota Batam**

Sumber: <https://sispek.batam.go.id/auth>

SISPEK merupakan *website* berbasis sistem informasi yang digunakan sebagai media penyampaian informasi terkait destinasi wisata dan pelaku ekonomi kreatif di Kota Batam. Sebagai media informasi digital, *website* SISPEK diharapkan mampu menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah diakses oleh pengguna. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan pada *website* SISPEK, seperti informasi yang belum diperbarui secara berkala, penyajian data yang belum terstruktur dengan baik, serta navigasi *website* yang masih kurang mudah dipahami oleh pengguna. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi efektivitas *website* dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas informasi dan *usability website* SISPEK untuk mengetahui kondisi kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan analisis kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 dengan pendekatan yang berbeda. Penelitian Sagala et al. menunjukkan bahwa *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*

(Nita Friskila Sagala, 2023). Penelitian Adiwiguna juga menunjukkan bahwa kualitas *website* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian lain menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan *website* berdasarkan persepsi pengguna (Adiwiguna, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Roz (2020) juga menemukan bahwa *usability* dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* (Roz, 2021). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pengujian pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode statistik inferensial seperti regresi linear. Penelitian yang secara khusus membahas analisis deskriptif terhadap *information quality* dan *usability* pada *website* sistem informasi pariwisata masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menjadi (research gap) dalam penelitian ini.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bentuk analisis kualitas *website* yang lebih terfokus pada dua dimensi utama WebQual 4.0, yaitu sistem informasi dan *usability* menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola *website* SISPEK dalam meningkatkan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan *website*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan analisis kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 pada *website* sistem informasi pariwisata maupun sektor lainnya. Penelitian yang mendukung penggunaan metode WebQual 4.0 dalam evaluasi kualitas *website*. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas informasi dan *usability website* SISPEK menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan persepsi pengguna *website*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas informasi dan *usability* pada *website* SISPEK berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang berfokus pada dua dimensi utama, yaitu *information quality* dan *usability*. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah *website* SISPEK, khususnya pada halaman dashboard dan halaman destinasi yang digunakan sebagai media informasi destinasi wisata dan pelaku ekonomi kreatif di Kota Batam.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *website* SISPEK. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang pernah mengakses *website* SISPEK. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi dan dokumentasi untuk memperoleh data pendukung terkait tampilan dan informasi pada *website* SISPEK.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai mean untuk mengetahui penilaian responden terhadap kualitas informasi dan *usability website* SISPEK. Semakin tinggi nilai mean yang diperoleh maka semakin baik kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, penelitian ini juga melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan valid dan reliabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan nilai *alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kondisi kualitas informasi dan *usability* pada *website* SISPEK secara lebih objektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel 1 (Kualitas Informasi)

Variabel kualitas informasi digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualitas informasi yang disajikan pada *website* SISPEK. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu kelengkapan informasi, keakuratan informasi, relevansi informasi, keteraturan penyajian informasi, informasi yang selalu diperbarui, serta tingkat kepercayaan terhadap informasi yang tersedia pada *website*. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden, diperoleh hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kualitas informasi sebagai berikut:

**Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel 1 (Kualitas Informasi)**

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Informasi pada <i>website</i> SISPEK lengkap	3.67	BAIK
2	Informasi yang tersedia akurat	3.63	BAIK
3	Informasi relevan dengan kebutuhan pengguna	3.59	BAIK
4	Informasi disajikan secara terstruktur	3.59	BAIK
5	Informasi selalu diperbarui (up to date)	3.19	CUKUP
6	Informasi dapat dipercaya	4.14	BAIK

Sumber: data diolah (2026)

$$\text{Rata - rata variabel Kualitas Informasi } \frac{3.67+3.63+3.59+3.59+3.19+4.14}{6} = 3.63$$

Sehingga diperoleh nilai rata-rata variabel kualitas informasi sebesar 3.63 yang termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas informasi pada *website* SISPEK sudah dinilai baik oleh pengguna. Informasi yang tersedia pada *website* dianggap cukup lengkap, akurat, relevan, dan dapat dipercaya. Selain itu, penyajian informasi pada *website* juga dinilai

cukup terstruktur sehingga memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Namun demikian, terdapat satu indikator yang memperoleh nilai paling rendah, yaitu pada aspek informasi yang selalu diperbarui (up to date) dengan nilai mean sebesar 3.19 yang termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih menilai adanya informasi pada *website* yang belum diperbarui secara berkala. Oleh karena itu, pengelola *website* SISPEK perlu meningkatkan pembaruan informasi agar kualitas *website* menjadi lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel 2 (*Usability*)

Variabel *usability* digunakan untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan *website* SISPEK berdasarkan persepsi pengguna. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu kemudahan penggunaan *website*, kejelasan navigasi, kemudahan memahami menu, kemudahan akses *website*, kemudahan mencari informasi, serta tampilan *website* yang menarik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden, diperoleh hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *usability* sebagai berikut:

**Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel 2 (*Usability*)**

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	<i>Website</i> mudah digunakan	3.94	BAIK
2	Navigasi <i>website</i> jelas	3.88	BAIK
3	Menu pada <i>website</i> mudah dipahami	3.92	BAIK
4	<i>Website</i> mudah diakses	3.95	BAIK
5	Proses pencarian informasi mudah dilakukan	4.00	BAIK
6	Tampilan <i>website</i> menarik	4.32	SANGAT BAIK

Sumber: data diolah (2026)

Rata – rata variabel *Usability*  $\frac{3.94+3.88+3.92+3.95+4.00+4.32}{6} = 4.00$

Sehingga diperoleh nilai rata-rata variabel *usability* sebesar 4.00 yang termasuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum *website* SISPEK dinilai mudah digunakan oleh pengguna. Pengguna menilai bahwa *website* memiliki navigasi yang cukup jelas, menu yang mudah dipahami, serta kemudahan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Selain itu, tampilan *website* juga dinilai cukup menarik sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses *website* SISPEK. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan tampilan *website* menarik dengan nilai mean sebesar 4.32 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa

pengguna memberikan penilaian positif terhadap desain dan tampilan *website* SISPEK. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek *usability* pada *website* SISPEK sudah berada pada kategori baik dan mampu memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi.

### Hasil Uji Validitas Variabel 1 (Kualitas Informasi)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan pada variabel kualitas informasi mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics dengan metode Pearson Correlation. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel. Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 100 responden, sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,195. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung > *r* tabel. Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel kualitas informasi diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel 1 (Kualitas Informasi)**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P01	0.801	0.195	VALID
P02	0.896	0.195	VALID
P03	0.844	0.195	VALID
P04	0.850	0.195	VALID
P05	0.822	0.195	VALID
P06	0.712	0.195	VALID

Sumber: data diolah (2026)

### Hasil Uji Reabilitas Variabel 1 (Kualitas Informasi)

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap item pernyataan pada variabel kualitas informasi. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.900 dengan jumlah item sebanyak 6 pernyataan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60 sehingga variabel kualitas informasi dinyatakan reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas informasi telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga instrumen penelitian layak digunakan untuk proses pengumpulan data penelitian.

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas Variabel 1 (Kualitas Informasi)**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P07	0.801	0.195	VALID
P08	0.896	0.195	VALID
P09	0.844	0.195	VALID
P10	0.850	0.195	VALID
P11	0.822	0.195	VALID
P12	0.712	0.195	VALID

Sumber: data diolah (2026)

#### Hasil Uji Validitas Variabel 2 (*Usability*)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan pada variabel *usability* mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics dengan metode *Pearson Correlation*. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 100 responden, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung  $>$  r tabel. Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel *usability* diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel 2 (*Usability*)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.900	6

Sumber: data diolah (2026)

#### Hasil Uji Reabilitas Variabel 2 (*Usability*)

Dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap item pernyataan pada variabel *usability*. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0.60. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.914 dengan jumlah item sebanyak 6 pernyataan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60 sehingga variabel *usability* dinyatakan reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *usability* telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga instrumen penelitian layak digunakan untuk proses pengumpulan data penelitian.

**Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas Variabel 2 (*Usability*)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	6

Sumber: data diolah (2026)

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Informasi Pada *Website* SISPEK

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas informasi pada *website* SISPEK memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 3.63 yang termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada *website* SISPEK sudah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh informasi mengenai destinasi wisata dan pelaku ekonomi kreatif di Kota Batam. Pengguna menilai bahwa informasi yang disajikan pada *website* cukup lengkap, relevan, terstruktur, dan dapat dipercaya. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan informasi dapat dipercaya dengan nilai mean sebesar 4.14. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap informasi yang tersedia pada *website* SISPEK. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah terdapat pada pernyataan informasi selalu diperbarui (up to date) dengan nilai mean sebesar 3.19. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih menemukan beberapa informasi yang belum diperbarui secara berkala sehingga mempengaruhi kualitas informasi *website* secara keseluruhan.

### Pengaruh *Usability* Pada *Website* SISPEK

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel *usability* memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 4.00 yang termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *website* SISPEK dinilai cukup mudah digunakan oleh pengguna dalam mengakses informasi yang tersedia. Pengguna menilai bahwa navigasi *website* sudah cukup jelas, menu mudah dipahami, serta proses pencarian informasi dapat dilakukan dengan mudah. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan tampilan *website* menarik dengan nilai mean sebesar 4.32 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan *website* SISPEK mampu memberikan kenyamanan dan ketertarikan bagi pengguna saat mengakses *website*. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah terdapat pada pernyataan navigasi *website* jelas dengan nilai mean sebesar 3.88. Meskipun masih berada pada kategori baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang merasa navigasi pada *website* perlu ditingkatkan agar lebih mudah dipahami.

### **Kekurangan *Website* SISPEK**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa kekurangan pada *website* SISPEK yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas informasi dan *usability website*. Salah satu kekurangan yang ditemukan adalah informasi pada *website* yang belum diperbarui secara berkala. Beberapa pengguna menilai bahwa terdapat informasi yang kurang terbaru sehingga mempengaruhi kualitas informasi yang diterima pengguna. Selain itu, beberapa pengguna juga menilai bahwa struktur navigasi *website* masih perlu ditingkatkan agar proses pencarian informasi menjadi lebih mudah. Meskipun secara umum *website* sudah berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa bagian menu dan tampilan yang dinilai kurang sederhana bagi sebagian pengguna.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas informasi *website* SISPEK menggunakan metode WebQual 4.0, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan *usability* pada *website* SISPEK secara umum berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa *website* SISPEK telah mampu memberikan informasi kepada pengguna mengenai destinasi wisata dan pelaku ekonomi kreatif di Kota Batam dengan cukup baik. Pada aspek kualitas informasi, pengguna menilai bahwa informasi yang tersedia pada *website* SISPEK sudah cukup lengkap, relevan, terstruktur, dan dapat dipercaya. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan terutama pada aspek pembaruan informasi (*up to date*), sehingga beberapa informasi dinilai belum diperbarui secara berkala oleh pengguna *website*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi pada *website* masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat memperoleh informasi yang lebih akurat dan terbaru.

Pada aspek *usability*, *website* SISPEK dinilai cukup mudah digunakan oleh pengguna. Pengguna menilai bahwa *website* memiliki tampilan yang menarik, menu yang cukup mudah dipahami, serta proses pencarian informasi yang cukup mudah dilakukan. Akan tetapi, masih terdapat beberapa pengguna yang mengalami kesulitan pada bagian navigasi *website* sehingga perlu dilakukan pengembangan agar *website* menjadi lebih mudah digunakan oleh seluruh pengguna. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh item pernyataan pada penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah layak untuk mengukur kualitas informasi dan *usability* pada *website* SISPEK. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa *website* SISPEK sudah memiliki kualitas informasi dan *usability* yang cukup baik, namun masih diperlukan beberapa perbaikan terutama pada aspek pembaruan informasi dan kemudahan navigasi *website* agar kualitas *website* dapat menjadi lebih optimal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdillah, L. A. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4 . 0*. 1(3), 144–159.
- Adiwiguna, R. (2022). Analisis Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Astranet). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21, 289–296.
- Alisa Deviana Putri, T. A. S. (2025). *Analisis Kepuasan Pengguna Website Pembelajaran Daring Menggunakan*. 4(2), 108–117.
- Anita Safitri, N. D. K. (2024). From *Usability* to Strategy : Enhancing Higher Education *Website* Quality through a Data-Driven Evaluation Using. *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 7(2), 266–276.
- Gani, A., & Utami, L. A. (2020). Penerapan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas *Website* VISLOG PT . Citra Surya Indonesia Application of Webqual 4 . 0 and IPA Methods in Measuring Quality of VISLOG *Website* PT . Citra Surya Indonesia. *Jurnal Sistem Komputer*, 9(28), 25–34. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>
- Kusumawardhana, W. R. (2025). Literature Review : Metode Webqual 4 . 0 dalam Pengukuran Kualitas *Website* Wisnu Ranggaadhya Kusumawardhana deployment ( QFD ), yaitu suatu proses sistematis dan terstruktur yang digunakan untuk. *Jurnal Teknik Informatika, Sains dan Ilmu Komunikasi*, 3.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Dan Importance Performance Analysis ( IPA )*. 3(4), 615–633.
- Naufal Brilianto, A. F. (2024). Measuring the Quality of the General Election Commission *Website* in Central Jakarta Using the WebQual 4 . 0 Method. *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 7(2), 145–158. <https://doi.org/10.36378/jtos.v7i2.3876>
- Nita Friskila Sagala, N. S. (2023). *Analisis Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4 . 0*. 8(3), 545–553.
- Robet, Siahaan, A. M., & Miharja, S. (2024). BULLETIN OF COMPUTER SCIENCE RESEARCH Penerapan Metode Webqual 4 . 0 Dalam Pengukuran Kualitas *Website* Awicoffee. *BULLETIN OF COMPUTER SCIENCE RESEARCH*, 4(2), 260–268. <https://doi.org/10.47065/bulletincsr.v4i2.339>
- Roz, K. (2021). *Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4 . 0*. 8, 41–49.
- Sibarani, R. (2024). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0*. 9(2), 21–31.
- Wati, T. (2021). *Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis*. 6(1), 57–66.
- Yahdi Kusnadi, F. H. K. (2022). *PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4 . 0*. 5(2), 6–12.