

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KEMENTERIAN AGAMA RI PROVINSI PAPUA BARAT MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Awal¹, Julius Naibaho Panda Putra², Andreas Sumendap³

^{1,2,3}Teknik Informatika, Universitas Papua
Jl. Gunung Salju, Amban Manokwari, Papua Barat 98314, Indonesia
awalmexa86@gmail.com

Abstrak

Metode *WebQual 4.0* digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas *website* Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat. Kualitas *website* sangat penting untuk layanan publik yang efisien dan transparan. Metode kuantitatif digunakan. Data dikumpulkan melalui survei dan dianalisis menggunakan Model Persamaan Struktural (SEM) yang didasarkan pada *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna; sebaliknya, dua faktor interaksi layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebuah nilai R^2 sebesar 0,125 menunjukkan bahwa model memiliki kapasitas prediksi yang rendah. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penelitian ini menyarankan peningkatan kualitas interaksi layanan dan kemudahan penggunaan. Selain itu, kualitas informasi harus ditingkatkan untuk menjadi lebih relevan dan dapat diandalkan. Penelitian ini membantu Kementerian Agama RI meningkatkan kualitas *website* mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas *website*, Kementerian Agama RI, *WebQual 4.0*, Kemudahan Penggunaan.

Abstract

The *WebQual 4.0* method is used in this study to assess the quality of the website of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia in West Papua Province. Website quality is crucial for efficient and transparent public services. A quantitative method was employed. Data were collected through surveys and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on *Partial Least Squares* (PLS). The results indicate that information quality does not have a significant impact on user satisfaction; instead, two factors—service interaction and ease of use—have a significant effect on user satisfaction. An R^2 value of 0.125 suggests that the model has low predictive capacity. To enhance customer satisfaction, this study recommends improving the quality of service interaction and ease of use. Additionally, information quality should be enhanced to become more relevant and reliable. This research assists the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia in improving the quality of their website to meet community needs.

Keywords: Website Quality, Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia, *WebQual 4.0*, Ease of Use.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam cara pemerintah melayani warganya. Wujud nyata dari transformasi digital tersebut adalah dengan dikembangkannya *website* pemerintah yang bertujuan untuk

memberikan informasi dan layanan secara cepat, efisien, dan transparan. Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) melalui kantor wilayah di Provinsi Papua Barat juga memanfaatkan teknologi tersebut dengan mendirikan *website* resmi sebagai sarana komunikasi, informasi dan pelayanan publik. Agar *website* dapat berfungsi secara maksimal

dan efektif dalam memberikan pelayanan publik yang baik, maka perlu dilakukan evaluasi kualitas *website* secara menyeluruh dari sudut pandang pengguna.

Metode *WebQual 4.0* terdiri dari tiga komponen utama *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (interaksi layanan). *Service interaction quality* menunjukkan bagaimana pengguna berinteraksi dengan *website*, sedangkan *information quality* menunjukkan kualitas konten yang tersedia di *website*. Ketiga elemen ini menjadi dasar dari kuesioner yang dibuat untuk menilai kualitas *website e-government* [1]. Metode evaluasi kualitas *web* yang dikenal sebagai *WebQual 4.0* berfokus pada pengalaman pengguna melalui tiga dimensi utama *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kualitas informasi menilai keakuratan, kelengkapan, dan relevansi konten, sementara *usability* mencakup elemen seperti desain antarmuka dan navigasi yang mudah digunakan. Interaksi layanan mengukur tingkat kepercayaan pengguna terhadap *website* dan kinerja dukungan [2]. Metode *WebQual* menggunakan pendekatan persepsi dan tingkat kepentingan dari pengguna untuk menilai kualitas *website*. *WebQual* mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, dan kemudian mengevaluasinya menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner [3]. Kegunaan *WebQual 4.0* terkait dengan desain *website*, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan tampilan yang disampaikan [3]. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* masing-masing berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [4].

Website resmi Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai informasi dan layanan, seperti kebijakan, program keagamaan, layanan pernikahan, haji dan informasi terkait agama lainnya. Namun agar *website* ini benar-benar berfungsi dan memenuhi kebutuhan pengguna, kualitasnya harus terus ditingkatkan. *Website* yang baik tidak hanya diukur dari tampilan atau kelengkapan informasinya saja, namun juga dari kegunaan dan interaksi layanan yang memadai. *Website* yang menyediakan informasi secara cepat dan mudah diakses akan memberikan kepuasan kepada pengguna, terutama jika layanan tersebut sesuai dengan persepsi pengguna tentang kualitas informasi saat ini dan harapan masa depan [5].

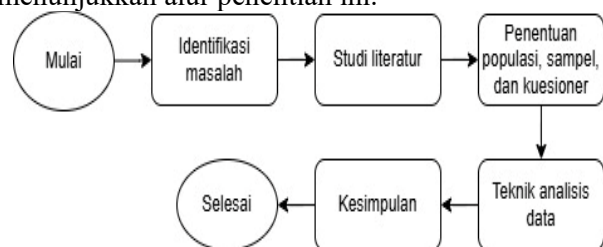
Sampai saat ini, tidak ada penelitian khusus yang menilai kualitas *website* Kementerian Agama Provinsi Papua Barat menggunakan pendekatan *WebQual 4.0*. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada elemen teknis umum dari

pengembangan *website*, tetapi tidak mempelajari pengalaman pengguna secara menyeluruh, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Selain itu, tidak ada bukti empiris yang dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan tentang mengubah *website* menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat Papua Barat dengan kondisi sosial dan geografis yang unik.

Namun, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik harus dibarengi dengan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan *website* benar-benar bermanfaat bagi masyarakat. *Website* berkualitas tinggi adalah kunci untuk meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan transparansi layanan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap kualitas *website*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna guna mengidentifikasi bagian *website* yang telah memenuhi harapan masyarakat serta bagian yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini memberikan saran berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih inklusif, jelas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Papua Barat.

II. METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas *website* Kementerian Agama. Analisis data dilakukan dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan perangkat lunak *SmartPLS*. Data yang dianalisis berasal dari nilai yang diberikan kepada pengguna *website* melalui kuesioner. Metode *WebQual 4.0* dipilih karena kemampuannya untuk mengukur kualitas *website* dari sudut pandang pengguna akhir. Selain itu, metode ini memiliki kemampuan untuk menganalisis hubungan antara variabel *WebQual 4.0* termasuk kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan dengan kepuasan pengguna. Gambar 1 menunjukkan alur penelitian ini.



Gambar 1. Alur penelitian

A. Identifikasi Permasalahan

Mengevaluasi dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* memungkinkan pemerintah untuk

mengidentifikasi kelemahan utama *website* dan merancang strategi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan digital. Peningkatan *usability*, akurasi informasi, serta kualitas interaksi, layanan dapat membantu *website* Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan ramah pengguna. Suatu sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir yang diukur dari sudut pandang pengguna agar dapat memanfaatkan *website* tersebut secara ideal [6].

B. Studi Literatur

Metode *WebQual* 4.0 digunakan untuk menilai kualitas *website* dengan mempertimbangkan tiga aspek utama kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) [7].

C. Penentuan Populasi, Sampel, dan Kuesioner

Dalam penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat dengan metode *WebQual* 4.0, populasi yang menjadi fokus terdiri dari individu yang mengakses *website* tersebut. Kelompok ini dapat mencakup masyarakat umum, pegawai instansi terkait, serta pengguna lain yang memanfaatkan layanan daring yang disediakan.

D. Teknik Analisis Data

Dalam kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan—digunakan untuk mengumpulkan data. Metode survei ini menggunakan kuesioner *WebQual* 4.0. Untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat, sebuah kuesioner dibagikan kepada mereka. *SmartPLS* 4.0 adalah perangkat lunak berbasis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang memungkinkan analisis hubungan antar variabel yang lebih akurat. Untuk mempermudah pengolahan data dalam analisis statistika, berbagai alat bantu atau perangkat lunak dapat digunakan. Terdapat banyak pilihan *software* statistika yang tersedia, namun tidak semuanya memiliki tingkat keakuratan yang tinggi [8].

E. Kesimpulan

Setelah proses analisis selesai, tahap akhir adalah kesimpulan, di mana kesimpulan diperoleh dan disusun berdasarkan hasil dari data yang dianalisis. Tujuannya adalah untuk mempelajari kualitas masing-masing variabel dan menentukan variabel

mana yang paling berdampak pada kepuasan di *website* Kementerian Agama.

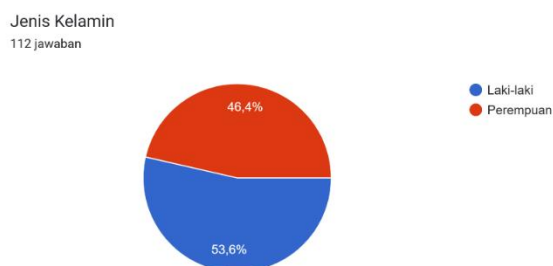
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Responden

Data diperoleh melalui distribusi kuesioner secara daring. Dari hasil penyebaran tersebut, sebanyak 112 responden memberikan jawaban, yang kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berdasarkan usia dan pekerjaan. Berikut adalah ringkasan hasil yang didapat dari kuesioner tersebut.

[1] Jenis Kelamin

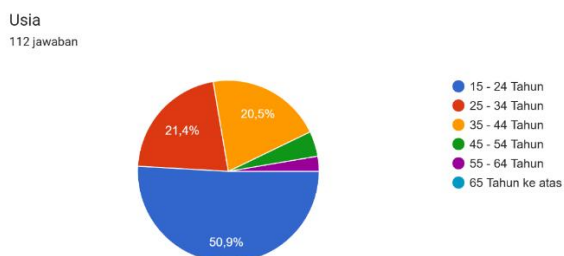
Mayoritas peserta kuesioner adalah laki-laki, karena 52 responden, atau 46,6% perempuan, dan 60 responden, atau 53,6%, adalah laki-laki.



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

[2] Usia

Sebagai hasil dari data kuesioner, mayoritas responden berada dalam rentang usia 15-24 tahun, sebanyak 57 orang atau 50,9%. Selain itu, 24 responden atau 21,4% berada dalam rentang usia 25-34 tahun, dan 23 responden atau 20,5% berada dalam rentang usia 35-44 tahun. Selain itu, ada 5 responden atau 4,5% yang berada dalam rentang usia 45-54 tahun. Kelompok usia paling rendah adalah kelompok usia 55-64 tahun, dengan 3 responden atau 2,7%.



Gambar 3. Responden Usia

B. Pengujian Outer Model

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji *validitas* dan *reliabilitas* melalui *outer model* yang dilakukan oleh program *Smart PLS*. Ujian ini juga mencakup validitas konstruk reflektif yang bertujuan untuk memastikan

bahwa indikator mencerminkan konstruk yang dimaksud untuk menilai seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan instrumen pengukuran sesuai dengan teori konstruk yang didefinisikan [9].

[1] Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dalam *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator dalam suatu konstruk memiliki korelasi yang kuat satu sama lain. Analisis *Average Variance Extracted* (AVE) dan *outer loadings* dari masing-masing indikator digunakan untuk menjalankan pemeriksaan ini. Jika nilai AVE melebihi 0.50, validitas konvergen tercapai karena konstruk laten dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikator [10]. Uji yang dilakukan sebagai berikut:

a. *Outer Loadings*

Outer Loadings digunakan untuk mengukur validitas konvergen, yaitu untuk menilai apakah setiap indikator benar-benar mencerminkan variabel laten yang diukur dan menunjukkan seberapa kuat hubungan antara indikator dan variabel laten dalam model penelitian.

Tabel 1. Outer loadings

	Overall I(Y)	Information Quality(X2)	Service Interaction Quality(X3)	Usability(X1)
iq1		0.905		
iq2		0.819		
iq3		0.781		
iq4		0.753		
iq5		0.798		
siq1			0.908	
siq2			0.922	
siq3			0.816	
siq4			0.849	
siq5			0.700	
u1				0.959
u2				0.788
u3				0.850
u4				0.843

	Overall I(Y)	Information Quality(X2)	Service Interaction Quality(X3)	Usability(X1)
u5				0.779
Overall	1.000			

Semua hasil tes faktor penampungan menunjukkan nilai di atas 0,7 pada tabel di atas, yang menunjukkan bahwa tes tersebut dapat dianggap valid.

b. *Average Variance Extracted* (AVE)

Seberapa besar variabel laten mampu menjelaskan varians indikatornya dalam model penelitian ditunjukkan oleh ukuran *Average Variance Extracted* (AVE). AVE digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen, yang berarti apakah indikator dalam satu variabel benar-benar menunjukkan ide yang sama.

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Information Quality(X2)	0.661
Service Interaction Quality(X3)	0.710
Usability(X1)	0.716

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai AVE memenuhi kriteria $\geq 0,5$, yang menunjukkan bahwa model memiliki validitas konvergen yang baik. Akibatnya, analisis dapat lanjut ke tahap pengujian validitas, dan reliabilitas.

[2] Uji Reliabilitas

PLS-SEM, atau *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*, menggunakan dua indikator utama, *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha*, untuk menilai konsistensi internal konstruk. *Cronbach's Alpha* mempertimbangkan bahwa semua indikator memiliki bobot yang sama, sehingga lebih sesuai untuk PLS-SEM[11].

a. *Composite Reliability* (CR)

Composite Reliability (CR) adalah metrik yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal, atau tingkat korelasi antara indikator dalam suatu variabel laten dalam mengukur ide yang sama. Untuk menilai reliabilitas model, CR sering digunakan dalam metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Tabel 3. Composite Reliability (CR)

Variabel	Composite Reliability
Information Quality(X2)	0.907

Variabel	Composite Reliability
Service Interaction Quality(X3)	0.924
Usability(X1)	0.926

Jika CR lebih dari 0,7, model dianggap reliabel.

b. *Cronbach's Alpha*

Cronbach's Alpha adalah ukuran reliabilitas yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten instrumen penelitian secara internal. Indikator ini mengukur sejauh mana indikator dalam satu variabel laten berkorelasi satu sama lain dan mengukur konsep yang sama secara bersamaan.

Tabel 4. *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
Information Quality(X2)	0.886
Service Interaction Quality(X3)	0.911
Usability(X1)	0.906

Jika *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7, instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas yang baik. Dari hasil uji *validitas* dan uji *reliabilitas* menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

C. *Pengujian Inner Model*

Untuk menilai inner model dalam PLS, nilai *R-square* untuk konstruk dependen digunakan. Nilai *R-square* yang lebih tinggi menunjukkan bahwa model penelitian yang diajukan lebih mampu melakukan prediksi [12].

[1] *R-Square (R²) – Koefisien Determinasi*

Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1 nilai yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan prediksi yang lebih baik dari model [13]. Sebagai panduan umum, R^2 sebesar 0.75 dianggap kuat, 0.50 dianggap moderat, dan 0.25 dianggap lemah dalam studi sosial dan bisnis [14].

Interpretasi R^2 menurut Chin (1998):

- $R^2 \geq 0.67 \rightarrow$ Model kuat.
- $0.33 \leq R^2 < 0.67 \rightarrow$ Model moderat.
- $0.19 \leq R^2 < 0.33 \rightarrow$ Model lemah.
- $R^2 < 0.19 \rightarrow$ Variabel independen kurang mampu menjelaskan variabel dependen.

Tabel 5. *R-Square*

Variabel Y	R-square
Overall(Y)	0.125

Tabel di atas menunjukkan nilai 0,125 untuk variabel dependen model. Jadi, pengujian *R-Square* menunjukkan kualitas model yang lemah.

[2] *Path Coefficients*

Untuk menentukan signifikansi hubungan, *Path Coefficients* dinilai dengan melihat nilai T-statistik dan P-nilai [15].

Interpretasi Path Coefficients:

- Nilai positif** \rightarrow Hubungan antara variabel laten bersifat positif.
- Nilai negatif** \rightarrow Hubungan antara variabel laten bersifat negatif.
- Semakin besar nilai koefisien, semakin kuat pengaruhnya terhadap variabel.

Tabel 6. *Path Coefficients*

Variabel	Cronbach's Alpha	T Values	P Values	Keterangan
information quality(x2) -> Overall(y)	0.886	1.165	0.244	Tidak signifikan
service interaction quality(x3) -> Overall(y)	0.911	1.995	0.046	Signifikan
usability(x1) -> Overall(y)	0.906	2.191	0.028	Signifikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan antara *Information Quality(X2)* dan *Overall(Y)* tidak signifikan karena nilai *T value* (1.165) lebih rendah dari 1.96 dan nilai *P value* (0.244) lebih tinggi dari 0.05, sehingga tidak signifikan. Di sisi lain, hubungan antara *Usability(X1)*, *Service Interaction Quality (X3)* dan *Overall(Y)* signifikan, karena nilai *T value* (1.995) lebih tinggi dari 1.96 dan nilai *P value*.

D. *Uji Hipotesis*

Tujuan dari pengujian hipotesis dalam analisis *WebQual 4.0* adalah untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh hubungan antara *quality* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) terhadap variabel dependen, seperti kepuasan pengguna atau keinginan untuk menggunakan layanan lagi. Penelitian ini menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*) untuk menguji hipotesis untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel memiliki signifikansi statistik. Ini dilakukan dengan mengevaluasi nilai T dan P [13].

- Jika $T\text{-Statistics} \geq 1.96$ dan $P\text{-Values} \leq 0.05$, maka hipotesis diterima (hubungan signifikan).

b. Jika $T\text{-Statistics} < 1.96$ atau $P\text{-Values} > 0.05$, maka hipotesis ditolak (hubungan tidak signifikan).

Hipotesis	Variabel	Original sample (O)	T statistics	P values	Keterangan
H1	Information Quality (X2) → Overall (Y)	0.266	1.165	0.244	Ditolak (Tidak signifikan)
H2	Service Interaction Quality (X3) → Overall (Y)	0.527	1.995	0.046	Diterima (Signifikan)
H3	Usability (X1) → Overall (Y)	0.571	2.191	0.028	Diterima (Signifikan)

Kesimpulan Uji Hipotesis

- a. H1 ditolak karena nilai $T\text{-Statistics} (1.165) < 1.96$ dan $P\text{-Values} (0.244) > 0.05$, sehingga *Information Quality* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Overall*.
- b. H2 diterima karena nilai $T\text{-Statistics} (1.995) \geq 1.96$ dan $P\text{-Values} (0.046) > 0.05$, sehingga *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Overall*.
- c. H3 diterima karena nilai $T\text{-Statistics} (2.191) \geq 1.96$ dan $P\text{-Values} (0.028) \leq 0.05$, menunjukkan bahwa *Usability* berpengaruh signifikan terhadap *Overall*.

IV. KESIMPULAN

Hasil analisis menggunakan metode *WebQual* 4.0 menunjukkan bahwa tiga dimensi utama kualitas *website* Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat dapat diukur interaksi layanan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi. Variabel interaksi layanan dan kemudahan penggunaan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan, sedangkan variabel kualitas informasi tidak berdampak signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model tersebut memiliki prediktabilitas yang rendah nilai R^2 -nya sebesar 0,125 menunjukkan bahwa variabel

independen hanya dapat menyumbang 12,5% dari variabilitas variabel dependen secara keseluruhan. Hasil Pengujian Hipotesis H1 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kualitas informasi dan keseluruhan, karena nilai $T\text{-statistics}$ (1.165) lebih rendah dari 1.96 dan nilai $P\text{-values}$ (0.244) lebih tinggi dari 0.05. H2 menunjukkan bahwa hubungan antara interaksi layanan dan keseluruhan signifikan, dengan nilai $T\text{-statistics}$ (1.995) lebih tinggi dari 1.96 dan nilai $P\text{-values}$ (0.046) lebih rendah dari 0.05. H3 Hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan signifikan nilai $T\text{-statistics}$ (2.191) lebih besar dari 1.96 dan nilai $P\text{-values}$ (0.028) lebih rendah dari 0.05. Rekomendasi, untuk meningkatkan kualitas *website* Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat, disarankan untuk berkonsentrasi pada peningkatan interaksi layanan dan kemudahan penggunaan karena keduanya, terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, kualitas informasi harus diperbaiki untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan di *website* tersebut relevan dan dapat diandalkan. Berdasarkan temuan tersebut, juga disarankan untuk meningkatkan interaksi layanan dan kemudahan pengguna, karena keduanya memainkan peran penting dalam kepuasan pengguna. Di sisi lain, kualitas informasi perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa informasi yang tersedia tetap relevan, akurat, dengan meningkatkan ukuran sampel, dan mempertimbangkan segmentasi berdasarkan wilayah geografis dan latar belakang pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Pak Julius Naibaho, S.Kom., M.Kom. Selaku pembimbing pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga selama proses penelitian ini.
2. Pak Andreas Sumendap, S.T., M.T. Selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penelitian ini.
3. Kepada orang tua dan semua teman-teman yang telah mendukung dan membantu dalam pengumpulan data, diskusi, dan memberikan motivasi. Tanpa dukungan dan kerja sama kalian, penelitian ini tidak akan terlaksana dengan baik.
4. Terima kasih kepada instansi Kementerian Agama RI Provinsi Papua Barat atas izin yang telah diberikan, yang sangat mendukung penelitian ini.

REFERENSI

- [1] D. Diana and N. D. M. Veronika, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [2] D. F. S. N. A. Hidayah and A. Subiyakto, "Combining Webqual and Importance Performance Analysis for Assessing A Government Website," unpublished. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/338794566_Combining_Webqual_and_Importance_Performance_Analysis_for_Assessing_A_Government_Website. [Accessed: May 29, 2025].
- [3] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengaruh Metode WebQual 4.0 terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [4] Y. Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 591–596, 2018, doi: 10.29207/resti.v2i2.501.
- [5] K. Khairunnisa and S. Wasiyanti, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *Swabumi*, vol. 6, no. 1, pp. 35–43, 2018, doi: 10.31294/swabumi.v6i1.3314.
- [6] N. Q. Nada and W. Setyoningsih, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Upgris*, vol. 1, no. 2, pp. 122–131, 2019.
- [7] M. Ali, F. Asmi, M. M. Rahman, N. Malik, and M. S. Ahmad, "Evaluation of E-Service Quality through Customer Satisfaction: A Case Study of FBR E-Taxation," [Online]. Available: <https://www.scirp.org/>. [Accessed: May 29, 2025].
- [8] L. K. Harahap, "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Squares)," *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2020.
- [9] R. N. Alifah, F. Tentama, and N. Z. Situmorang, "Pengujian outer model pada kontrak resiliensi," *J. Psikol. Terap. dan Pendidik.*, vol. 1, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.26555/jptp.v1i1.15124.
- [10] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. Ringle, and Marko Sarstedt, "A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)," digitalcommons kennesaw state university.
- [11] R. C. Cannings and M. P. Holland, "Differential Operators, n-Branch Curve Singularities and the n-Subspace Problem," 2014. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/>. [Accessed: May 29, 2025].
- [12] A. M. Nurhaida and W. M. Putra, "Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi pada Usaha Kecil Menengah dengan Model Adaptasi Delone & McLean," *Reviu Akunt. dan Bisnis Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 14–26, 2019, doi: 10.18196/rab.030133.
- [13] N. K. Avkiran, "Explaining Systemic Risk in Money Market Funds," [Online]. Available: <https://www.scirp.org/>. [Accessed: May 29, 2025].
- [14] J. Cohen, *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1988.
- [15] Henseler and C. M. Ringle, "Testing measurement invariance of composites using partial least squares," [Online]. Available: <https://www.emerald.com/>. [Accessed: May 29, 2025].

