

EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS KOPERASI UMKM KOTA PALEMBANG MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

¹Fitria Azzahra, ²Vany Alia Putri, ³Agung Prayoga, ⁴Fenny Purwani

¹Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Kota Palembang, Indonesia

²Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Kota Palembang, Indonesia

³Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Kota Palembang, Indonesia

⁴Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Kota Palembang, Indonesia

[¹fitriaazzahraaz@email.com](mailto:fitriaazzahraaz@email.com), [²vanyaliaputri0912@gmail.com](mailto:vanyaliaputri0912@gmail.com), [³004agungprayoga@gmail.com](mailto:004agungprayoga@gmail.com),
[⁴fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id](mailto:fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id)

Abstract

This study evaluates the quality of the Palembang City MSME Cooperative Office website using the WebQual 4.0 method, which encompasses three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. Data were collected through an online survey of 50 respondents, consisting of MSME actors and members of the public who had accessed the website in the last three months. The findings indicate that the usability aspect of the website is generally well perceived, particularly in terms of ease of navigation, clarity of layout, and accessibility across various devices. The service interaction dimension was also rated positively, with users acknowledging that the available online service features are functional and sufficiently helpful. However, the information quality dimension still requires considerable improvement, as several respondents noted issues related to outdated content, insufficient detail, and inaccuracies in the information presented. These shortcomings reduce the website's effectiveness as a reliable source of official information. Based on these results, the study recommends increasing the frequency of content updates, enhancing the relevance and accuracy of information, and improving digital service features to better support user needs and ensure the website functions optimally as a public service platform.

Keywords: WebQual 4.0, Quality of services, MSMEs, Government Websites, Palembang.

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan website Dinas Koperasi UMKM Kota Palembang dengan Pendekatan WebQual 4.0 dimanfaatkan sebagai kerangka penilaian dengan tiga ranah pokok—kepraktisan, mutu informasi, serta kualitas relasi layanan—dan seluruh temuan dihimpun lewat jajak pendapat berbasis internet yang melibatkan 50 partisipan yang terdiri dari pelaku UMKM dan masyarakat yang telah mengakses website dalam tiga bulan terakhir. Temuan studi ini memperlihatkan bahwa aspek usability mendapat penilaian positif, khususnya dalam hal kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, serta aksesibilitas website melalui berbagai perangkat. Dimensi service interaction juga dinilai cukup baik, karena pengguna merasa fitur layanan online yang tersedia berfungsi dengan baik dan membantu proses pengaksesan layanan. Namun demikian, dimensi information quality masih memerlukan perbaikan, karena beberapa responden menyoroti adanya konten yang tidak diperbarui secara rutin, informasi yang kurang lengkap, serta ketidaktepatan data yang disajikan. Kondisi ini mengurangi efektivitas website sebagai sumber informasi resmi. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian merekomendasikan peningkatan frekuensi pembaruan konten, perbaikan relevansi dan akurasi informasi, serta pengembangan fitur layanan digital agar website dapat berfungsi lebih optimal sebagai media layanan publik.

Kata Kunci: WebQual 4.0, Kualitas Layanan, UMKM, Website Pemerintah, Palembang.

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi strategi utama pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk di sektor pemberdayaan UMKM. Website Lembaga pengelola UMKM di wilayah Palembang memegang posisi krusial sebagai pusat informasi, pengelolaan administrasi, serta sarana komunikasi

program-program pemberdayaan untuk pelaku UMKM di wilayah ini. Namun, optimalisasi fungsi website sangat bergantung pada persepsi kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Website yang sulit digunakan atau informasi yang disajikan tidak aktual dapat mengurangi minat dan efektivitas pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat serta pelaku UMKM.

Kajian ini diarahkan untuk menelaah mutu penyajian layanan pada laman digital tersebut berdasarkan persepsi pengguna aktif, dengan pendekatan metode WebQual 4.0. Metode ini memilih Terdapat tiga aspek mendasar, mencakup kesederhanaan operasional yang meliputi navigasi, desain antarmuka, dan kemudahan akses), information quality (mencakup kejelasan, keterkinian, serta keakuratan data), dan service interaction quality (menyoroti efisiensi, responsivitas, serta fitur interaktif daring). Melalui survei online kepada pelaku UMKM dan masyarakat yang rutin mengakses website, penelitian menyoroti tiga permasalahan inti: apakah website telah memenuhi standar kemudahan penggunaan, bagaimana kualitas serta relevansi informasi yang disampaikan, dan seberapa optimal fitur layanan interaktif yang tersedia.

Riset mengenai evaluasi kualitas website berbasis WebQual 4.0 mengisyaratkan bahwa sisi ketepatan informasi serta hubungan pelayanan berperan sebagai elemen penentu dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap website pemerintah. Luaran kajian ini diproyeksikan dapat menghadirkan acuan bagi pengelola website Dinas Koperasi UMKM Kota Palembang dalam pengembangan konten, pembaruan sistem, serta perbaikan berkelanjutan fitur layanan digital agar manfaat website semakin dirasakan oleh pelaku UMKM maupun masyarakat umum.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan website pemerintah semakin relevan seiring dengan meningkatnya transformasi digital pada layanan publik, khususnya di bidang pemberdayaan UMKM. Konsep dan instrumen evaluasi WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen berfungsi sebagai kerangka evaluatif baku yang luas dipilih guna menilai mutu situs berdasarkan sudut pandang pemakai. WebQual 4.0 tersusun atas tiga ranah inti mencakup kepraktisan operasional dan ketepatan informasi (kualitas dan relevansi informasi), serta service interaction quality (kualitas dan efektivitas interaksi layanan daring).

Usability berfokus pada aspek navigasi, desain antarmuka, kemudahan akses, dan kejelasan tampilan. Website dengan kemudahan navigasi dan interface yang intuitif akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mencari informasi dan mengakses layanan digital. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fitur navigasi yang baik dan tampilan yang menarik sangat berpengaruh terhadap adopsi dan frekuensi penggunaan website oleh pelaku UMKM maupun masyarakat umum.

Dimensi information quality merefleksikan kejelasan, keterkinian (pembaruan), serta keakuratan data dan informasi yang disajikan. Konten yang mudah dipahami, konsisten, serta selalu diperbarui sangat dibutuhkan untuk menjaga kepercayaan pengguna dan meningkatkan daya guna website sebagai pusat informasi. Studi terkait evaluasi website pemerintah menyoroti lemahnya aspek

keterkinian dan relevansi data sebagai kendala utama dalam mendukung aktivitas ekonomi digital UMKM.

Sementara itu, service interaction quality menilai efisiensi proses layanan digital, responsivitas terhadap permintaan, serta kelengkapan fitur layanan online seperti kontak, FAQ, dan chat interaktif. Interaksi layanan daring yang responsif dan ramah menciptakan pengalaman pengguna yang baik, sehingga meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas terhadap pemanfaatan website dinas.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut saling terkait dan berperan penting dalam mendorong adopsi, kepuasan, serta loyalitas pengguna website pemerintah. Menggunakan WebQual 4.0 memungkinkan evaluasi menyeluruh yang didasarkan pada pengalaman aktual pengguna, sehingga temuan studi ini bisa dijadikan pijakan pertimbangan taktis bagi pengelola website dalam upaya perbaikan berkelanjutan layanan publik digital.

C. METODOLOGI

Kajian ini mengadopsi paradigma numerik melalui pengumpulan keterangan langsung memakai kuesioner secara langsung dari pengguna website Dinas Koperasi UMKM Kota Palembang. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner online berbasis Google Form yang disusun merujuk pada tolok ukur WebQual 4.0, sementara instrumen penanya tersebut disebarkan kepada pengguna yang pernah mengakses website dalam kurun waktu tiga bulan terakhir, dan berhasil mengumpulkan data dari 50 responden yang terdiri dari pelaku UMKM serta masyarakat umum.

1. Populasi dan Sampel

Kelompok sasaran kajian mencakup warga dan pelaku UMKM yang pernah mengakses website Dinas Koperasi UMKM Kota Palembang. Sampel diambil secara purposive, yaitu responden yang memenuhi kriteria: pernah mengunjungi dan memanfaatkan fitur website dalam tiga bulan terakhir.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen kuesioner (Google Form) terdiri atas beberapa bagian:

- Profil Responden: berisi identitas personal, kategori gender, rentang umur, serta afiliasi lembaga. Bagian ini digunakan untuk memetakan karakteristik responden dan melakukan segmentasi analisis hasil.
- Butir Pertanyaan Evaluatif (Indikator WebQual 4.0):
 - Usability: pertanyaan mengenai kemudahan pencarian fitur, navigasi, dan tampilan antarmuka website.
 - Information Quality: penilaian kualitas informasi berupa kejelasan, ketepatan, keterkinian (pembaruan), serta kemudahan memahami konten website.
 - Service Interaction Quality: efisiensi, keramahan, dan responsivitas layanan digital serta kebermanfaatan fitur interaktif daring.

- Seluruh butir memanfaatkan rentang penilaian Likert dari satu hingga lima (sangat tidak setuju sampai sangat setuju) sesuai standar survei evaluasi pengguna berbasis WebQual 4.0.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara online dalam jangka waktu tertentu (misal 2 sampai 3 minggu), dengan link kuesioner disebar melalui komunitas UMKM, forum daring, media sosial, dan jaringan instansi terkait untuk menjangkau responden yang relevan.

4. Teknik Analisis Data

Data hasil kuesioner dianalisis secara statistik deskriptif untuk memperoleh skor rata-rata, distribusi persentase, dan pola penilaian pada setiap dimensi WebQual 4.0. Selain itu, analisis kualitatif dilakukan pada tanggapan atau masukan khusus responden untuk memperkuat rekomendasi perbaikan layanan.

5. Validasi Instrumen

Kuesioner diuji coba (uji validitas isi) pada sejumlah responden sebelum pelaksanaan survei utama agar memastikan kejelasan dan konsistensi pertanyaan. Jika diperlukan, dilakukan analisis reliabilitas (misal Cronbach's Alpha) agar hasil akhir dapat dipertanggungjawabkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil pengolahan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden pelaku UMKM dan masyarakat pengguna website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang. Analisis dilakukan berdasarkan tiga dimensi utama dalam metode WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality.

Masing-masing dimensi dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif, dengan perhitungan nilai rata-rata (mean) dan interpretasi skala Likert untuk menentukan kategori penilaian terhadap kualitas layanan website.

a) Proses Pengolahan Data

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form dengan total responden sebanyak 50 orang yang terdiri dari pelaku UMKM dan masyarakat pengguna website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang. Kuesioner terdiri dari 10 butir butir penilaian yang dipisahkan menurut tiga ranah utama WebQual 4.0:

Tabel 1. Indikator Penilaian Kualitas Website Berdasarkan WebQual 4.0

Dimensi	Jumlah Butir Pertanyaan	Indikator yang Diukur
Usability	3	Kemudahan navigasi, kejelasan tampilan,

Dimensi	Jumlah Butir Pertanyaan	Indikator yang Diukur
		aksesibilitas, dan kenyamanan penggunaan
Information Quality	3	Keakuratan, keterkinian, relevansi, dan kejelasan informasi
Service Interaction Quality	3	Responsivitas layanan, kemudahan interaksi, dan keandalan sistem
Saran dan Masukan Responden	1 (pertanyaan terbuka)	Menampung opini, kritik, dan rekomendasi responden mengenai pengembangan website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang

Seluruh pertanyaan menggunakan skala Likert 1–5, dengan kategori:

- 1 = Sangat Tidak Setuju,
- 2 = Tidak Setuju,
- 3 = Cukup Setuju,
- 4 = Setuju,
- 5 = Sangat Setuju.

Data diolah menggunakan aplikasi Microsoft Excel, dengan rumus:

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

di mana:

- X = skor rata-rata per butir,
- $\sum X_i$ = jumlah total skor jawaban,
- n = jumlah responden.

Rata-rata tiap dimensi dihitung dengan rumus:

$$X_{dimensi} = \frac{\sum X_{itemi}}{k}$$

dengan k = jumlah pernyataan dalam dimensi tersebut.

Rata-rata total kualitas website dihitung dengan:

$$X_{total} = \frac{X_{Usability} + X_{InformationQuality} + X_{ServiceInteraction}}{3}$$

Interpretasi hasil rata-rata didasarkan pada kriteria berikut:

Tabel 2. Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata Skala Likert

Rentang Nilai	Interpretasi
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Cukup Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

b) Hasil Analisis Tiap Dimensi WebQual 4.0

1. Dimensi Usability (Kemudahan Penggunaan)

Pemaknaan data terolah mengungkap bahwa nilai rata-rata dimensi Usability adalah sebesar 3,93, yang termasuk dalam kategori Setuju. Nilai tersebut menandakan bahwa mayoritas responden menilai website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang mudah digunakan serta memiliki tampilan antarmuka yang cukup menarik. Aspek yang paling menonjol adalah kemudahan digunakan dan dinavigasi, serta kecepatan akses website, dengan skor tertinggi sebesar 4,06.

Namun, beberapa responden mengemukakan bahwa tampilan website masih kurang menarik secara visual dan beberapa elemen terlihat kurang konsisten, sebagaimana terlihat dari skor indikator tampilan antarmuka yang hanya memperoleh nilai 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan pada aspek estetika dan pengalaman pengguna (user experience).

Secara umum, hasil ini menguatkan teori Barnes dan Vidgen (2002) bahwa dimensi usability merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi persepsi kualitas website secara keseluruhan.

Tabel 3. Hasil Penilaian Dimensi Usability pada Website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Website mudah digunakan dan dinavigasi	4.06	Setuju
2	Tampilan website enak dipandang dan jelas	3.68	Setuju
3	Website cepat diakses di perangkat saya	4.06	Setuju
Rata-rata Dimensi Usability		3.93	Setuju

2. Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi)

Pada dimensi Information Quality, diperoleh rata-rata sebesar 3.93 yang termasuk kategori Setuju. Nilai ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan di website dinilai cukup relevan dan mudah dipahami, namun aspek keterkinian dan keakuratan konten masih menjadi catatan penting.

Beberapa responden menilai bahwa data terkait kegiatan dan program UMKM belum diperbarui secara berkala, dan informasi tertentu sulit ditemukan tanpa fitur pencarian yang efektif.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ilham & Cholil (2023) yang menyatakan bahwa keterkinian dan kejelasan informasi merupakan indikator utama yang memengaruhi kepercayaan pengguna website pemerintah daerah.

Tabel 4. Hasil Penilaian Dimensi Information Quality pada Website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Informasi di website jelas dan mudah dipahami	3,96	Setuju
2	Konten website selalu akurat dan terbaru	3,84	Setuju
3	Website memberikan informasi lengkap sesuai kebutuhan UMKM	3,82	Setuju
Rata-rata Dimensi Information Quality		3,87	Setuju

3. Dimensi Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)

Hasil analisis menunjukkan rata-rata untuk dimensi Service Interaction Quality sebesar 3,87, dengan kategori Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan interaktif pada website, seperti formulir kontak, FAQ, dan layanan konsultasi online, dinilai cukup memadai oleh pengguna.

Meskipun demikian, beberapa responden menyoroti waktu tanggapan admin yang lambat serta belum tersedianya fitur live chat untuk komunikasi real-time.

Temuan ini menguatkan hasil penelitian Oktaviana & Rizal (2022) bahwa kualitas interaksi layanan digital yang cepat dan responsif dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap website pemerintah.

Tabel 5. Hasil Penilaian Dimensi Interaction Quality pada Website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Website menyediakan fitur layanan online (pengaduan/konsultasi)	4,14	Setuju
2	Interaksi dengan layanan dinas melalui website responsif dan membantu	3,9	Setuju
3	Website memudahkan komunikasi antara pengguna dan pengelola dinas	3,9	Setuju
Rata-rata Dimensi Interaction Quality		3,98	Setuju

4. Saran dan Masukan Responden

Selain pengisian kuesioner dengan skala Likert, penelitian ini juga menyertakan satu pertanyaan terbuka yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menyampaikan pendapat, saran, maupun kritik terhadap pengembangan website Dinas Koperasi dan UMKM Kota

Palembang. Berdasarkan hasil tanggapan dari 50 responden, diperoleh beberapa tema utama yang mencerminkan pandangan pengguna terhadap kondisi website saat ini.

Sebagian besar responden memberikan apresiasi positif, dengan komentar seperti “baik,” “mantap luar biasa,” dan “luar biasa.” Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan keberadaan website dan menilai tampilannya sudah cukup baik serta informatif.

Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah saran konstruktif dari responden untuk peningkatan kualitas website, di antaranya:

1. **Pembaruan informasi secara rutin:** Beberapa responden menyoroti pentingnya memperbarui konten secara berkala, terutama pada bagian informasi kegiatan, program bantuan, dan data pelaku UMKM binaan.
2. **Pengembangan fitur dan layanan digital:** Ada responden yang menyarankan agar website menambahkan fitur interaktif seperti live chat, formulir pengaduan online, dan menu layanan cepat agar komunikasi dengan dinas menjadi lebih efisien.
3. **Peningkatan tampilan dan navigasi:** Sebagian responden mengusulkan agar tampilan website dibuat lebih menarik dan mudah diakses, terutama melalui perangkat seluler (mobile friendly).
4. **Optimalisasi kecepatan akses:** Beberapa responden menekankan perlunya perbaikan pada kecepatan pemuatan halaman dan stabilitas akses agar pengguna dapat mengakses layanan menjadi lebih nyaman.
5. **Konsistensi dalam pengelolaan website:** Responden juga mengingatkan pentingnya menjaga konsistensi pembaruan data dan peningkatan kemampuan admin dalam mengelola konten agar informasi yang disajikan tetap relevan dan terpercaya.

Secara keseluruhan, hasil tanggapan terbuka ini menunjukkan bahwa website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang telah diapresiasi dengan baik oleh masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek kualitas informasi, desain antarmuka, dan interaksi layanan digital. Masukan-masukan ini sejalan dengan temuan kuantitatif pada dimensi *information quality* dan *service interaction quality*, yang menempati nilai rata-rata lebih rendah dibanding *usability*. Dengan memperhatikan saran tersebut, diharapkan pengelola website dapat terus melakukan perbaikan berkelanjutan agar layanan digital dinas semakin efektif, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan pelaku UMKM di Kota Palembang.

c) Analisis Keseluruhan Kualitas Layanan Website

Dari penjabaran rerata pada setiap komponen WebQual 4.0, nilai kumulatif 3,93 muncul dan dikelompokkan sebagai Setuju. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang telah

memberikan kualitas layanan yang baik bagi pengguna. Dimensi *Usability* memiliki rata-rata sebesar 3,93, yang mengindikasikan bahwa website mudah digunakan, tampilan cukup jelas, dan aksesibilitasnya baik. Pada dimensi *Information Quality*, diperoleh rata-rata sebesar 3,87, menunjukkan bahwa informasi yang disajikan cukup jelas dan relevan, namun masih terdapat kebutuhan untuk peningkatan pembaruan konten agar informasi selalu terkini. Sementara itu, dimensi *Service Interaction Quality* memperoleh rata-rata sebesar 3,98, menandakan bahwa interaksi layanan melalui website dinilai cukup baik, meskipun respons layanan masih perlu ditingkatkan.

Oleh karena itu, dapat ditegaskan bahwa laman digital tersebut sanggup menjawab mayoritas ekspektasi pemakai dalam mendukung akses layanan digital, namun upaya peningkatan pada keterkinian informasi dan optimalisasi interaksi layanan perlu ditindaklanjuti untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

d) Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bagi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang untuk:

1. Memperbaiki navigasi dan desain antarmuka agar lebih intuitif dan mudah diakses oleh berbagai perangkat, termasuk smartphone.
2. Melakukan pembaruan informasi secara berkala, terutama mengenai program UMKM, pelatihan, dan kebijakan terbaru.
3. Meningkatkan kecepatan dan responsivitas layanan interaktif, seperti dengan menambahkan fitur live chat atau sistem tiket pelayanan digital.
4. Mengadakan pelatihan bagi admin website agar pengelolaan konten dan respons terhadap pengaduan pengguna menjadi lebih cepat dan profesional.

Dengan langkah-langkah ini, website dapat berfungsi secara optimal sebagai media pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terpercaya dalam mendukung digitalisasi sektor UMKM di Kota Palembang.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini telah mengevaluasi kualitas layanan website Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang memanfaatkan perangkat WebQual 4.0 yang terdiri atas tiga ranah inti, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Berdasarkan hasil survei terhadap **50 responden**, diperoleh rata-rata penilaian sebesar 3,93 yang termasuk dalam kategori “baik”.

Dimensi *usability* menunjukkan bahwa website dinilai mudah digunakan, memiliki navigasi yang cukup jelas, serta dapat diakses dengan baik. Namun, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti tautan. Pada dimensi *information quality*, nilai yang diperoleh lebih rendah dibanding dimensi lainnya, terutama terkait keterkinian dan kelengkapan informasi yang disajikan. Sementara itu, pada dimensi *service interaction quality*, pengguna menilai

fasilitas layanan online cukup membantu, tetapi respons layanan dan fitur interaktif masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, website telah memenuhi fungsi dasar sebagai media layanan dan informasi publik, namun peningkatan pada aspek kualitas informasi dan interaksi layanan digital masih diperlukan agar website mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih efektif, responsif, dan mendukung kebutuhan pelaku UMKM secara optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penyusun menyampaikan apresiasi setulusnya kepada para partisipan dari kalangan UMKM dan masyarakat pengguna website yang bersedia menyisihkan kesempatan serta perhatian untuk berpartisipasi aktif dalam survei ini. Rasa apresiasi tambahan turut diberikan kepada berbagai elemen yang telah membantu, mendukung, serta memberikan masukan yang konstruktif selama proses penelitian ini sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik.

F. DAFTAR PUSTAKA

- ¹Asrol, Safitri, R. L., & Hartini, T. (2022). *Peran percepatan transformasi digital untuk keberlanjutan bisnis dan pemulihan ekonomi pelaku UMKM di Kota Palembang pascapandemi*. Intelektualita, 11. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v11i2.14685>
- Astuari, F., & Haryanto, D. (2025). *Pengembangan sistem informasi dalam mempromosikan UMKM berbasis digital pada Kelurahan Ogan Baru Kota Palembang*, 1–7.
- Ilham, M., & Cholil, W. (2023). *Evaluasi kualitas website kedinasan di lingkup perangkat daerah menggunakan metode WebQual 4.0 dan standar website pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin*. 9, 1104–1117.
- Article, I. (2022). *Evaluasi kualitas website menggunakan WebQual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)*. 19, 138–143.
- Irmayanti, A., Hidayat, R., Rahmawati, E., Politeknik Lamandau, & Nanga Bulik. (n.d.). *Analisis kualitas website Kabupaten Lamandau menggunakan*, 5, 1–6.
- Komering, O. I., & Metode WebQual. (n.d.). *Evaluasi kualitas layanan website Pemerintah Kabupaten*, 0–6.
- Penerapan Metode WebQual Dan Wargi Community, K. W. S. (2024). *(IPA) dalam evaluasi kualitas website komunitas Kumpulan Wargi Sukapura (KWS): Application of the WebQual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA) in evaluation of the quality of the Sukapura*. 12, 17–26.
- Penerapan Metode WebQual untuk Fakultas Teknik Universitas Bina Sarana Informatika. (2025). *Website Nona Judes*. JISAMAR, 9, 592–602. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v9i2.1818>
- Mulyadi, A. I., & Eriyansyah, R. (2023). *Transformasi digital UMKM Kota Palembang*. 3, 28–40.
- Muzacki, I. F., Perdanakusuma, A. R., & Rachmadi, A. (2019). *Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan)*. 3, 2344–2350.
- Nurhaliza, D., & Bakhri, S. (2023). *Penerapan metode WebQual 4.0 untuk analisa kepuasan pengguna terhadap kualitas website Nona Judes*. JOSH, 9(9), 1–9. <https://doi.org/10.47065/josh.v9i9.999>
- Saputra, R., Purnamasari, S. D., Panjaitan, F., Puji, E., Fakultas Sains Teknologi, Sistem Informasi, & others. (2023). *Analisis kualitas website pemerintah daerah menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis*. 5, 74–85.
- Dyah Ayu. (n.d.). *SKRIPSI_dyah_ayu.pdf*.
- Sunyoto, A., & Nasiri, A. (2020). *Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan WebQual 4.0 pada instansi pemerintahan ABC*. 8.
- UMKM Menengah dan DI Kota. (2025). *Edukasi e-commerce pada pelaku usaha mikro, kecil dan menengah*, 2, 106–110.