

INTISARI

Banyaknya keluhan tentang pelayanan publik yang menjad Pr bagi pemerintah Kabupaten Brebes. Dengan keterbatasan media untuk masyarakat melaporkan keluhan, masih banyak pelayanan publik yang ada di Kabupaten Brebes belum ditangani dengan baik. Seiring dengan berkembangnya zaman kemajuan teknologi dimanfaatkan oleh pihak pemerintah Kabupaten Brebes untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik. Aplikasi berbasis website diberlakukan untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan public, Penerapan website Blakasuta ini sangat vital bagi peningkatan pelayanan publik yang ada di kabupaten Brebes maka dari itu akan dilakukan analisis pengaruh kualitas terhadap implementasi website blakasuta. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis kualitas website blakasuta menggunakan metode Webqual 4.0 dengan variabel usability, information quality, service interaction dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis kualitas website yaitu metode WebQual 4.0. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini secara parsial usability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Information quality secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian secara parsial service interaction yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan variabel usability, information quality, service interaction berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: WebQual 4.0, Blakasuta, kepuasan pengguna, usability, information quality, service interaction

ABSTRACT

The number of complaints about public services has become a PR for the Brebes Regency government. With the limitations of the media for the public to report complaints, there are still many public services in Brebes Regency that have not been handled properly. Along with the development of the times, technological advances are used by the Brebes Regency government to overcome public service problems. Website-based applications are implemented to make it easier for the public to reach public services. The application of the Blakasuta website is very vital for improving public services in Brebes district, therefore an analysis of the influence of quality on the implementation of the Blakasuta website will be carried out. The purpose of this study is to analyze the quality of the blkasuta website using Webqual 4.0 method with usability, information quality, service interaction variables and their effect on user satisfaction either partially or simultaneously. The method used to analyze the quality of the website is the WebQual 4.0 method. The results obtained in this study partially usability has no significant effect on user satisfaction. Information quality partially has no significant effect on user satisfaction. Then partially service interaction which has a significant effect on user satisfaction. Simultaneously usability, information quality, service interaction variables have a significant effect on user satisfaction.

Keywords: WebQual 4.0, Blakasuta, user satisfaction, usability, information quality, service interaction