



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

Sistem NASI UDUK INHIL (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui operator desa tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, NASI UDUK menjadi salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan administrasi di wilayah perdesaan.

Penelitian ini akan mengevaluasi kualitas sistem NASI UDUK dari sudut pandang pengguna langsung, yaitu operator desa, dengan menggunakan pendekatan *WebQual* 4.0. Model ini digunakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas sistem berbasis web berdasarkan tiga aspek utama: kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.

Pada bagian tinjauan literatur ini akan dijelaskan beberapa materi pendukung yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu "Evaluasi Kualitas Sistem Informasi NASI UDUK Inhil Menggunakan Pendekatan *WebQual* 4.0 (Studi Kasus pada Seluruh Operator Desa/Kelurahan di Kabupaten Indragiri Hilir)."

2.1 Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan



koordinasi dalam organisasi[6]. Dalam konteks pemerintahan, sistem informasi banyak dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan publik secara lebih cepat, efisien, dan transparan. Salah satu bentuk nyata dari penerapan sistem informasi di sektor publik adalah *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyampaikan layanan dan informasi kepada masyarakat[7].

Digitalisasi pelayanan publik sangat penting terutama di bidang administrasi kependudukan, di mana proses pengurusan dokumen seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya sering kali memerlukan waktu lama dan proses manual yang tidak efisien. Sistem informasi berbasis digital dapat memangkas waktu pelayanan, mengurangi antrean fisik, dan mempercepat akses masyarakat terhadap dokumen resmi.

2.2 Sistem NASI UDUK INHIL

Sistem NASI UDUK INHIL (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir) adalah sebuah sistem layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indragiri Hilir. Sistem ini mulai diterapkan sejak tahun 2019 sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat, khususnya yang tinggal di desa dan daerah terpencil, dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil di Tembilahan.

Sebelum adanya Sistem NASI UDUK INHIL, masyarakat dari desa-desa yang jauh harus melakukan perjalanan panjang, bahkan menginap, hanya untuk mengurus satu dokumen administrasi seperti Kartu Keluarga (KK), KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, atau Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



tentu memakan waktu, biaya, dan tenaga. Dengan adanya Sistem NASI UDUK INHIL, proses tersebut bisa dilakukan dari kantor desa atau kelurahan, dengan bantuan operator desa yang telah ditugaskan dan diberi pelatihan oleh Disdukcapil.

Mekanisme layanan Sistem NASI UDUK INHIL cukup sederhana. Masyarakat datang ke kantor desa atau kelurahan dengan membawa berkas persyaratan. Operator desa bertugas memeriksa kelengkapan berkas, menginput data ke sistem, dan mengirimkannya secara daring ke Disdukcapil. Setelah berkas diverifikasi dan diproses, dokumen yang sudah selesai bisa diambil kembali oleh masyarakat melalui kantor desa atau kelurahan. Dengan cara ini, proses pelayanan menjadi lebih cepat, lebih hemat biaya, dan lebih mudah dijangkau, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota[2].

2.3 WebQual 4.0 sebagai Metode Evaluasi Sistem Informasi

WebQual 4.0 adalah salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah sistem informasi atau website berbasis web dari sudut pandang pengguna. Metode ini dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen dan telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian untuk menilai pengalaman pengguna terhadap layanan digital, termasuk dalam bidang pendidikan, pelayanan publik, hingga sistem informasi akademik[8].

WebQual 4.0 berfokus pada tiga dimensi utama dalam mengevaluasi kualitas layanan sistem berbasis web, yaitu:

1. *Usability*, mengukur sejauh mana sistem mudah digunakan, mudah dipahami, dan memiliki tampilan yang nyaman bagi pengguna.
2. *Information Quality*, menilai kelengkapan, kejelasan, akurasi, relevansi,

dan ketepatan waktu informasi yang ditampilkan oleh sistem.

3. *Service Interaction Quality*, mengevaluasi bagaimana interaksi antara sistem dan pengguna, termasuk rasa aman, kepercayaan, serta kemudahan komunikasi melalui sistem.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yg telah di lakukan peneliti sebelumnya mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0*.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Pembahasan
1	Riska Wahyuni Ainun Rohma, I Kadek Dwi Nuryana (2022)	Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>	Penelitian ini menilai kualitas Sistem Informasi Kepegawaian di Distrik Navigasi Kelas I Surabaya menggunakan <i>WebQual 4.0</i> , dengan fokus pada usability, information quality, dan interaction service. Hanya interaction service yang terbukti berpengaruh signifikan. Keunggulannya terletak pada analisis SEM dan jumlah responden yang besar, namun tanpa mempertimbangkan variabel kepuasan pengguna.
2	Bela Safitri Damanik, Raissa Amanda Putri, Aninda Muliani Harahap (2024)	Implementasi Metode <i>Webqual 4.0</i> Dalam Mengevaluasi Sistem Informasi Akademik Uin Sumatera Utara	Penelitian ini mengevaluasi Sistem Informasi Akademik UIN Sumatera Utara dengan <i>WebQual 4.0</i> dan memperoleh skor 88,09% (kategori baik). Keunggulan penelitian ini terletak pada pendekatan evaluatif terstruktur dan integrasi survei dengan penilaian otomatis. Namun, penelitian ini hanya bersifat deskriptif dan belum mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pengguna.



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Pembahasan
3	Berkhat Agung Pohwain, Retno Sari (2024)	Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website SD Xaverius C Ambon Dengan Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0	Penelitian ini menganalisis kualitas website SD Xaverius C Ambon menggunakan metode WebQual 4.0, dengan tiga dimensi: usability, information quality, dan interaction service. Hasil menunjukkan hanya interaction service yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kelebihan penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif yang lengkap, namun dibatasi oleh distribusi data yang tidak normal dan tidak menggali lebih jauh persepsi pengguna secara kualitatif.
4	Nuridin, Amat Sukani, Fenilinas Adi Artanto (2024)	Analisis Penggunaan Skedda dengan Metode Webqual 4.0 pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan	Penelitian ini mengevaluasi penggunaan sistem reservasi ruang kuliah Skedda dengan metode WebQual 4.0 di Fakultas Ilmu Kesehatan UMPP. Hasilnya menunjukkan hanya kualitas informasi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kelebihan penelitian ini terletak pada penggunaan metode PLS-SEM yang sesuai untuk data kecil dan analisis model yang lengkap. Namun, jumlah responden terbatas sehingga membatasi generalisasi hasil.
5	Dwianna Sinaga, Arista Pratama, Anita Wulansari (2025)	Evaluasi Kualitas Website Terhadap User Satisfaction Traveloka.Com Menggunakan Webqual 4.0	Penelitian ini mengevaluasi website Traveloka dengan WebQual 4.0. Hasilnya, kualitas informasi berpengaruh positif signifikan, interaksi layanan berpengaruh negatif signifikan, dan kegunaan tidak signifikan. Kelebihan penelitian ini adalah jumlah sampel besar dan analisis valid, namun model hanya menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 40%.



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Pembahasan
6	Algifanri Maulana (2024)	Evaluasi Kualitas Website PLN Batam Menggunakan Metode WebQual 4.0	Penelitian ini mengevaluasi website PLN Batam menggunakan metode WebQual 4.0. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi memperoleh skor tertinggi, diikuti oleh kegunaan dan interaksi layanan. Kelebihan penelitian ini terletak pada jumlah responden yang memadai dan penilaian terperinci per dimensi, namun tidak dilakukan uji hubungan antar variabel sehingga tidak diketahui pengaruh signifikan antar dimensi.
7	Wahyu Putri Sholefah, Desi Lajar Sari, Theana Lativa Mulyawati, Anidhya Siwi Nugraheni, Risqi Nur Avianti, Nova Tri Romadloni (2023)	Evaluasi Kualitas Website Cnn Indoneisa Dengan Menggunakan Metode Webqual	Penelitian ini mengevaluasi kualitas website CNN Indonesia dengan WebQual 4.0. Hasilnya menunjukkan kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara interaksi layanan tidak. Kelebihannya adalah desain survei terstruktur dan uji statistik valid, namun responden terbatas pada kelompok usia dan profesi tertentu
8	Rimes Jopmorestho Malioy, Eko Sedyono, Evi Maria (2024)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Framework PIECES: Studi Pada Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya	Penelitian ini mengevaluasi website pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya dengan framework PIECES. Hasilnya menunjukkan kepuasan pengguna pada kinerja, informasi, keamanan, dan ekonomi, namun ragu pada efisiensi karena belum ada fitur pengaduan online. Kelebihannya terletak pada cakupan evaluasi lengkap dan uji sistem tambahan, namun terbatas pada pendekatan deskriptif tanpa analisis hubungan antar variabel.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Pembahasan
9	Wahyu Ariandi, Asep Kosasih, Riyan Ilhami Firdaus (2024)	Metode K-Means Clustering Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Website E-Government Diskominfo Dan Statistik Kota Cirebon	Penelitian ini mengembangkan sistem pengelolaan data kepuasan pengguna layanan website e-government Diskominfo Kota Cirebon menggunakan metode K-Means Clustering. Sistem ini mampu mengelompokkan tingkat kepuasan pengguna dalam tiga kategori (baik, cukup, kurang) untuk mendukung evaluasi layanan. Kelebihan penelitian ini adalah penerapan algoritma clustering secara langsung dalam sistem yang terintegrasi, namun masih terbatas pada aspek pengelompokan data tanpa mengukur pengaruh antar variabel atau faktor penyebab kepuasan.
10	Nyoman Sutrisna Janureksa, I Made Candiasa, Komang Setemen (2022)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Semeton Denpasar Menggunakan Metode E-Govqual	Penelitian ini mengevaluasi layanan SEMETON Denpasar menggunakan metode e-GovQual dengan enam dimensi. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada dalam kategori puas, dengan dukungan layanan warga (citizen support) mendapat skor tertinggi dan kepercayaan (trust) terendah. Kelebihan penelitian ini adalah penggunaan metode evaluatif yang komprehensif dan uji validitas serta reliabilitas yang kuat, namun tidak menganalisis hubungan antar dimensi sehingga hasil hanya bersifat deskriptif.

Penelitian pertama dilakukan oleh [9] pada tahun 2022 di Distrik Navigasi Kelas I Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Model ini digunakan untuk melihat pengaruh tiga dimensi utama, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Services* terhadap kualitas layanan website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya *Interaction Services* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan sistem, sedangkan dua dimensi lainnya, yaitu *Usability* dan *Information Quality*, tidak berpengaruh signifikan. Kelebihan dari penelitian ini terletak pada penggunaan analisis statistik yang kuat, seperti uji validitas, reliabilitas, dan SEM. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu instansi dan tidak secara eksplisit mengukur kepuasan pengguna akhir secara menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem layanan kepegawaian berbasis web agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh [10] tahun 2024, dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Portal Sistem Informasi Akademik (SIA) di UIN Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0*, yang menilai kualitas sistem dari tiga dimensi utama, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data diperoleh melalui kuesioner. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Portal SIA berada dalam kategori kualitas layanan yang baik, dengan nilai keseluruhan sebesar 88,09%. Dua pertanyaan dalam kuesioner bahkan mendapatkan skor sangat baik, yaitu Q1 dengan rata-rata 4,26 dan Q20 dengan rata-rata 4,33. Kelebihan dari penelitian ini adalah penggunaan sistem evaluasi otomatis yang membantu proses analisis secara langsung tanpa bantuan perangkat lunak tambahan, serta validitas dan reliabilitas data yang teruji. Namun,

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan

peraturan yang berlaku di Indonesia.



keterbatasan penelitian ini adalah tidak dilakukannya analisis hubungan antar variabel, serta cakupan responden yang hanya berasal dari satu fakultas, sehingga hasilnya belum mewakili seluruh pengguna sistem SIA di lingkungan UIN Sumatera Utara. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan sistem yang berkelanjutan serta penggunaan metode evaluasi lain sebagai pembanding hasil ke depan.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh[11] berfokus pada evaluasi kualitas website SD Xaverius C Ambon menggunakan metode *WebQual 4.0*. Website ini merupakan sarana informasi utama sekolah bagi siswa, guru, dan orang tua. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh dimensi kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna. Dengan pendekatan kuantitatif, peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 54 responden, terdiri dari siswa kelas 4–6, guru, dan orang tua, kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda melalui SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dimensi kualitas interaksi layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas kegunaan dan informasi tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Kelebihan dari penelitian ini terletak pada penerapan metode evaluasi yang terstruktur melalui *WebQual 4.0* serta penggunaan analisis statistik yang komprehensif. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam lingkup yang hanya mencakup satu sekolah serta distribusi data yang tidak normal, yang dapat membatasi generalisasi hasil penelitian ke konteks yang lebih luas. Meski demikian, temuan ini memberikan gambaran penting bagi pengelola website

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

sekolah dalam meningkatkan aspek interaktif sebagai faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh[12] (2024) berfokus pada analisis penggunaan sistem reservasi ruang kuliah *Skedda* di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Sistem ini digunakan untuk mempermudah peminjaman dan penjadwalan ruang kuliah secara daring. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengaruh dimensi kualitas sistem, seperti kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kualitas informasi, dan interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik analisis *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS, data diperoleh dari 30 responden yang terdiri dari mahasiswa dan dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dimensi kualitas informasi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas kegunaan, kemudahan penggunaan, dan interaksi layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Kelebihan dari penelitian ini terletak pada penggunaan metode statistik modern seperti PLS-SEM yang cocok untuk data berukuran kecil dan tidak normal, serta pemodelan yang mencakup evaluasi outer dan inner model secara lengkap. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dari sisi jumlah responden yang relatif sedikit dan ruang lingkup yang masih terbatas pada satu fakultas, sehingga membatasi generalisasi hasilnya ke konteks yang lebih luas.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh[13] (2025) berfokus pada evaluasi kualitas website *Traveloka.com* menggunakan pendekatan *WebQual 4.0*.





Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan melibatkan 400 responden pengguna aktif Traveloka. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dimensi *information quality* yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *usability quality* tidak berpengaruh signifikan, dan *service interaction quality* justru menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan. Kelebihan dari jurnal ini terletak pada struktur metodologi yang jelas dan sistematis, penggunaan teknik analisis yang tepat untuk mengolah data kompleks, serta penyusunan instrumen kuesioner yang rinci dan sesuai dengan kerangka *WebQual 4.0*. Selain itu, jumlah sampel yang digunakan cukup besar, sehingga memperkuat validitas hasil penelitian. Namun, kekurangan dari jurnal ini adalah tidak dijelaskan secara mendalam latar belakang atau konteks demografis dari responden, serta tidak adanya pembahasan lanjutan terkait faktor eksternal yang turut memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, meskipun model sudah menjelaskan sebagian variabel kepuasan, jurnal belum membahas secara komprehensif alternatif atau solusi atas temuan negatif yang muncul dalam hasil analisis.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh [14] (2024) bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website PLN Batam menggunakan metode *WebQual 4.0*. Website ini digunakan sebagai sarana penyedia informasi dan layanan daring kepada masyarakat, khususnya di wilayah Batam. Dalam konteks pelayanan

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



publik digital, kualitas website menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik serta mendukung efektivitas layanan instansi pemerintah. Penelitian ini mengkaji tiga dimensi utama *WebQual 4.0*, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna website dan dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas pada masing-masing dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi menjadi aspek yang paling kuat dinilai baik oleh pengguna, diikuti oleh kemudahan penggunaan. Sementara itu, kualitas interaksi layanan mendapatkan penilaian yang relatif lebih rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna cukup puas dengan tampilan dan konten informasi yang disediakan, masih terdapat kekurangan dalam aspek interaksi seperti responsivitas layanan atau kemudahan memberikan umpan balik. Kelebihan dari penelitian ini terletak pada pendekatan evaluatif yang sistematis serta penyusunan indikator yang sesuai dengan dimensi *WebQual 4.0*. Selain itu, penyebaran kuesioner kepada responden dengan beragam latar belakang memberikan sudut pandang yang cukup representatif terhadap persepsi pengguna. Namun, kekurangannya adalah tidak dilakukannya uji hubungan antar variabel, sehingga tidak dapat diketahui seberapa besar pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna secara langsung. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting sebagai bahan evaluasi dan pengembangan website PLN Batam, khususnya dalam meningkatkan aspek interaktif dan pengalaman pengguna yang lebih baik di masa mendatang.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh[15] (2024) bertujuan untuk

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Plagiarisme juga dilarang tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



mengevaluasi kualitas website CNN Indonesia menggunakan metode *WebQual 4.0*. CNN Indonesia merupakan salah satu portal berita daring terkemuka di Indonesia yang menyediakan informasi terkini dalam berbagai kategori, seperti politik, bisnis, internasional, olahraga, teknologi, dan hiburan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan informasi digital yang mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam mengakses berita secara cepat dan akurat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 65 responden yang merupakan pengguna aktif website CNN Indonesia. Evaluasi dilakukan berdasarkan tiga dimensi utama *WebQual 4.0*, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji-T melalui teknik regresi untuk mengetahui pengaruh setiap dimensi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *usability* dan *information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti pengguna merasa puas jika website mudah diakses, navigasinya jelas, dan informasi yang ditampilkan akurat serta relevan. Sebaliknya, dimensi *service interaction quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengguna tidak terlalu mempertimbangkan aspek interaksi layanan saat menilai kepuasan mereka terhadap portal berita online ini. Kelebihan dari penelitian ini adalah desain survei yang sistematis dan penggunaan uji statistik yang valid, seperti uji-T dan uji reliabilitas Cronbach Alpha yang menghasilkan nilai tinggi pada seluruh dimensi. Hal ini memperkuat keabsahan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



data. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dari sisi cakupan responden yang masih terbatas pada kelompok usia muda (mayoritas mahasiswa dan pelajar) serta tidak merinci konteks demografis yang lebih luas. Hal ini berpotensi membatasi generalisasi temuan ke populasi pengguna CNN Indonesia secara keseluruhan. Temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola website berita, khususnya CNN Indonesia, untuk lebih memprioritaskan aspek kemudahan penggunaan dan kualitas informasi dalam pengembangan platform digitalnya. Penelitian ini juga memperkuat relevansi metode *WebQual 4.0* dalam mengevaluasi kualitas layanan berbasis web dari sudut pandang pengguna.

Penelitian Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh [16] (2024) bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap website resmi Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya menggunakan pendekatan *framework PIECES*. Website ini merupakan platform layanan informasi publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Evaluasi dilakukan terhadap enam dimensi *PIECES*: *performance*, *information & data*, *economics*, *control & security*, *efficiency*, dan *service*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 responden, yang terdiri dari masyarakat umum dan aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan Kabupaten Maluku Barat Daya. Selain itu, dilakukan pula uji tambahan menggunakan *Google PageSpeed Insight* untuk mengukur performa teknis website dan *Qualys SSL Labs* untuk mengukur aspek keamanannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi seperti *performance*, *information & data*, *economics*, serta *control & security*

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



mendapat penilaian baik dari pengguna. Bahkan, dimensi *information & data* dan *service* memperoleh skor sangat memuaskan. Namun demikian, aspek *efficiency* mendapat penilaian ragu-ragu dari pengguna. Hal ini disebabkan karena belum tersedianya fitur layanan pengaduan online atau chatbot yang memungkinkan interaksi dua arah secara cepat dan efisien antara pengguna dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan penambahan fitur interaktif agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Kelebihan dari penelitian ini adalah penerapan *framework PIECES* secara lengkap, yang mencakup seluruh aspek penting dalam evaluasi sistem informasi publik. Selain itu, dilakukan pula uji sistem tambahan yang memperkuat hasil kuesioner, seperti pengujian teknis kecepatan akses website dan keamanannya. Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena bersifat deskriptif dan tidak melakukan uji hubungan antar variabel, sehingga tidak dapat mengetahui secara langsung pengaruh antar dimensi terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting sebagai bahan evaluasi dan pengembangan website pemerintah daerah. Temuan ini dapat menjadi landasan bagi Diskominfo Kabupaten Maluku Barat Daya untuk meningkatkan kualitas layanan digital publik secara lebih menyeluruh.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh [17] (2024) berfokus pada pengembangan sistem informasi pengolahan data kepuasan pengguna layanan website *e-government* milik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan *K-Means Clustering* untuk mengelompokkan data pengguna berdasarkan tingkat kepuasan layanan yang mereka alami, dengan tujuan mendukung evaluasi kinerja layanan digital

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



pemerintah secara lebih sistematis. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Data kepuasan pengguna diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pengguna layanan, kemudian diproses dan dikelompokkan ke dalam tiga kategori tingkat kepuasan, yaitu: baik, cukup, dan kurang. Setelah dilakukan proses *clustering*, sistem ini membantu pihak Diskominfo untuk mengetahui pola atau tren dari persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan berbasis digital yang mereka kelola. Implementasi *K-Means* dilakukan dengan tahapan standar, mulai dari menentukan jumlah cluster, menghitung nilai *centroid*, hingga melakukan analisis *variance* untuk mengukur kedekatan data dalam cluster dan perbedaan antar cluster. Hasilnya menunjukkan bahwa algoritma clustering berhasil mengelompokkan data dengan baik dan menghasilkan keluaran yang dapat digunakan sebagai dasar dalam evaluasi dan pembuatan laporan rutin. Kelebihan dari penelitian ini adalah penerapan langsung metode data mining (*K-Means*) dalam bentuk aplikasi sistem informasi, yang memudahkan pengelolaan data, pembuatan laporan, dan penarikan kesimpulan visual mengenai kepuasan pengguna. Sistem yang dikembangkan juga telah diuji menggunakan *black box testing* dan dinyatakan berjalan sesuai harapan. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena tidak mengeksplorasi pengaruh atau hubungan antar variabel kepuasan secara inferensial, serta belum menggali secara mendalam faktor penyebab kepuasan atau ketidakpuasan pengguna. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi yang aplikatif dalam pengolahan dan analisis data evaluatif untuk layanan publik digital, khususnya dalam konteks e-government daerah, dan membuka peluang pengembangan lebih lanjut dengan

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

integrasi metode evaluasi yang lebih mendalam seperti *WebQual*, *SERVQUAL*, atau *TAM*.

Penelitian terakhir, Penelitian yang dilakukan oleh [18] (2022) bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SEMETON Denpasar, yaitu sistem manajemen perizinan terintegrasi online milik Pemerintah Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode *e-GovQual*, yang secara khusus dikembangkan untuk mengevaluasi kualitas layanan e-government dari perspektif pengguna. Penelitian ini mengadopsi enam dimensi utama dalam *e-GovQual*, yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content & appearance of information*, dan *citizen support*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 255 responden yang pernah menggunakan layanan SEMETON untuk keperluan perizinan dan non-perizinan. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif yang dikombinasikan dengan validasi kualitatif melalui *Focus Group Discussion* (FGD) bersama pihak DPMPTSP Kota Denpasar. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi *e-GovQual* berada dalam kategori puas, dengan *citizen support* memperoleh skor rata-rata tertinggi, sementara *trust* mendapatkan skor terendah. Salah satu atribut yang mendapat penilaian paling rendah adalah terkait autentikasi pihak yang terlibat dalam proses layanan (*non-repudiation*). Penelitian ini juga menghasilkan 10 rekomendasi perbaikan layanan, antara lain: penyempurnaan peta situs, penyederhanaan domain website, peningkatan keamanan data pengguna, pengoptimalan formulir interaktif, dan penyediaan fasilitas pelacakan status permohonan. Rekomendasi disusun berdasarkan atribut yang memiliki skor rata-rata di bawah rata-rata dimensi.





Kelebihan dari penelitian ini adalah penggunaan metode *e-GovQual* secara komprehensif dan sistematis, termasuk uji validitas dan reliabilitas instrumen yang menghasilkan nilai reliabilitas sangat baik. Selain itu, integrasi pendekatan kualitatif melalui FGD memperkuat hasil analisis kuantitatif. Namun demikian, penelitian ini hanya bersifat deskriptif, sehingga tidak menganalisis hubungan atau pengaruh antar dimensi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menjadi keterbatasan yang dapat dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya, misalnya dengan penambahan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis regresi. Secara umum, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting sebagai dasar perbaikan layanan SEMETON Denpasar dan dapat menjadi acuan dalam pengembangan evaluasi layanan publik digital pada instansi pemerintah lainnya.

2.5 Rangkuman

Berdasarkan rangkuman dari beberapa jurnal yang telah dianalisis, penulis menyimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu yang menggunakan metode *WebQual 4.0* dilakukan dalam konteks sistem informasi di lingkungan perkotaan, institusi pendidikan, atau lembaga pemerintah pusat. Objek yang diteliti bervariasi, mulai dari sistem informasi akademik seperti pada penelitian Bela Safitri Damanik dkk. (2024) yang mengevaluasi Sistem Informasi Akademik UIN Sumatera Utara, hingga sistem reservasi ruang kuliah seperti penelitian Nuridin dkk. (2024) di Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Selain itu, beberapa penelitian fokus pada layanan digital komersial seperti yang dilakukan oleh Dwianna Sinaga dkk. (2025) terhadap situs Traveloka, atau Wahyu Putri Sholefah dkk. (2023) terhadap portal berita CNN Indonesia.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Secara umum, sebagian besar penelitian tersebut memiliki pendekatan evaluatif yang baik dan sistematis, namun masih terdapat perbedaan signifikan dengan penelitian yang penulis lakukan, baik dari segi konteks, responden, maupun tujuan penelitian. Penelitian sebelumnya cenderung menggunakan responden dari kalangan pengguna umum, seperti mahasiswa, pelajar, atau masyarakat pengguna layanan digital, dan belum menyentuh pengalaman teknis dari pengguna sistem secara operasional.

Sementara itu, penelitian yang penulis lakukan berfokus pada evaluasi Sistem Informasi NASI UDUK INHIL (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir). Sistem ini merupakan inovasi layanan berbasis digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, khususnya di wilayah perdesaan. Sistem ini dioperasikan langsung oleh operator desa atau kelurahan yang bertugas menginput data dan mengirimkan dokumen secara daring ke Disdukcapil, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pusat.

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta menambahkan satu dimensi tambahan yaitu kepuasan pengguna. Evaluasi dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada operator desa di Kecamatan Batang Tuaka, wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi dan akses digital. Untuk memperkuat hasil, penulis juga melakukan observasi langsung dan wawancara informal guna memahami kondisi dan hambatan yang terjadi di lapangan.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan penting dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu. Misalnya, penelitian Bela Safitri Damanik dkk. (2024) dan Nuridin dkk. (2024) dilakukan dalam lingkungan pendidikan tinggi, dengan objek sistem informasi akademik dan reservasi ruang kuliah serta melibatkan mahasiswa dan dosen sebagai responden. Begitu juga penelitian oleh Dwianna Sinaga dkk. (2025) terhadap situs Traveloka, dan Wahyu Putri Sholefah dkk. (2023) terhadap portal berita CNN Indonesia, yang berfokus pada pengguna umum di wilayah perkotaan yang memiliki infrastruktur digital memadai. Berbeda dengan itu, penelitian ini dilakukan di wilayah perdesaan, tepatnya Kecamatan Batang Tuaka, Indragiri Hilir, yang memiliki tantangan nyata seperti keterbatasan jaringan internet dan sarana pendukung. Respondennya adalah operator desa, yaitu pengguna teknis yang menjalankan sistem NASI UDUK dalam kegiatan pelayanan masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan sudut pandang yang lebih mendalam terhadap implementasi sistem digital di lapangan, yang belum banyak diangkat dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian ini juga memiliki perbedaan dibandingkan penelitian oleh Riska Wahyuni Ainun Rohma dan I Kadek Dwi Nuryana (2022), yang mengevaluasi sistem informasi kepegawaian tanpa melibatkan pengalaman teknis pengguna lapangan, serta penelitian Algifanri Maulana (2024) terhadap website PLN Batam yang hanya menilai persepsi umum pengguna dan tidak menggali langsung pengalaman dari pelaksana sistem. Penelitian ini lebih menekankan pada pengalaman operator desa sebagai pengguna aktif sistem dalam praktik pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan pembaruan dari sisi cakupan

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



variabel yang dianalisis. Penulis tidak hanya mengevaluasi tiga dimensi utama WebQual 4.0, tetapi juga menambahkan variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) sebagai bagian dari analisis. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai bagaimana sistem dinilai oleh pengguna teknis di lapangan. Beberapa penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Bela Safitri Damanik dkk. (2024) dan Algifanri Maulana (2024), hanya menyajikan hasil per dimensi tanpa menyertakan kepuasan pengguna secara eksplisit. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan tambahan sudut pandang yang penting dalam mengevaluasi keberhasilan layanan publik digital.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, disertai dengan observasi langsung dan wawancara informal, sehingga dapat menggambarkan pengalaman nyata operator desa dalam menggunakan sistem NASI UDUK. Hambatan seperti keterbatasan jaringan, perangkat yang tidak memadai, serta minimnya dukungan teknis menjadi temuan penting yang jarang diangkat dalam penelitian sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan literatur evaluasi sistem layanan publik digital di tingkat desa, yang selama ini masih jarang dibahas dalam studi-studi sebelumnya. Penelitian ini juga memperkaya pemahaman tentang bagaimana sebuah sistem informasi berbasis web bekerja di wilayah yang memiliki keterbatasan teknis, sekaligus menawarkan pendekatan evaluasi berbasis pengalaman langsung dari pengguna teknis, bukan hanya dari sisi pengguna umum atau persepsi semata.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.