

Evaluasi Kualitas Website SMK Negeri 1 Lhoknga Metode Webqual 4.0

Yuli Wulandari¹, Anita², Ni Luh Gede Dian Puspitasari³, Ramadiani⁴

Universitas Mulawarman, Indonesia

Wulandarryuli17@gmail.com¹, ulfanita@gmail.com², niluhgede1@gmail.com³,
ilkom.ramadiani@gmail.com⁴

Submitted: 26th July 2025 | **Edited:** 24th August 2025 | **Issued:** 01st September 2025

Cited on: Wulandari, Y., Anita, A., Puspitasari, N. L. G. D., & Ramadiani, R. (2025). Evaluasi Kualitas Website SMK Negeri 1 Lhoknga Metode Webqual 4.0. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(3), 1479-1487.

ABSTRACT

The rapid advancement of information and communication technology has encouraged educational institutions to optimize their digital platforms, particularly school websites, to support academic and administrative activities. However, ensuring that these websites meet the needs and expectations of their users requires regular evaluation. This study aims to assess the quality of the SMK Negeri 1 Lhoknga website using the Webqual 4.0 method, which evaluates three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. A descriptive quantitative approach was employed through a survey involving 61 active users, including students, teachers, and administrative staff, selected using purposive sampling. Data were collected via an online questionnaire based on the Webqual 4.0 indicators, utilizing a five-point Likert scale, and analyzed using descriptive statistics. The findings show that all three dimensions are categorized as “good,” with service interaction quality scoring the highest (3.81), followed by usability (3.79) and information quality (3.78). The dominant factor influencing user satisfaction was service interaction quality, highlighting the importance of system stability, accessibility, and security. Recommendations include regularly updating content, implementing a more modern and responsive design, and adding interactive features such as live chat and digital suggestion boxes to enhance user experience. These results provide practical insights for improving the school’s digital services and contribute to the broader discussion on educational website quality assessment.

Keywords : School website, Webqual 4.0, Digital Service Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Educational Website Evaluation

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan dan penyampaian informasi di institusi pendidikan. Pada era digital, website sekolah berperan tidak hanya sebagai media komunikasi resmi, tetapi juga sebagai platform terpadu untuk menyediakan informasi akademik, administratif, dan layanan publik secara efektif (Nurdin & Kurniawan, 2021). Website yang berkualitas harus mampu menyajikan informasi yang akurat, terkini, mudah diakses, dan dilengkapi dengan fitur interaktif yang mendukung

keterlibatan pengguna (Rahmawati et al., 2022). Di Indonesia, pemanfaatan website sekolah sejalan dengan program transformasi digital pendidikan yang dicanangkan pemerintah, yang menekankan transparansi, kemudahan akses, dan peningkatan mutu layanan (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, 2023).

SMK Negeri 1 Lhoknga, sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan di Provinsi Aceh, telah memanfaatkan website sebagai pusat penyampaian informasi kepada siswa, guru, orang tua, dan masyarakat luas. Namun, meskipun website tersebut aktif digunakan, belum pernah dilakukan evaluasi secara sistematis untuk menilai sejauh mana kualitasnya memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap website sekolah kerap terkendala oleh konten yang tidak diperbarui secara konsisten, desain yang kurang responsif, dan minimnya fitur interaktif (Safitri & Purnamasari, 2021; Wicaksono & Putri, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi berkala sangat diperlukan guna mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan agar website tetap relevan dan fungsional.

Metode Webqual 4.0, yang diadaptasi dari model SERVQUAL, merupakan pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai kualitas website dari perspektif pengguna dengan fokus pada tiga dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2019; Widyastuti & Wibowo, 2020). Penelitian terdahulu di berbagai institusi pendidikan menunjukkan hasil yang bervariasi, di mana beberapa menemukan bahwa kualitas informasi menjadi dimensi dominan (Yusup et al., 2019), sementara penelitian lain menempatkan kualitas interaksi layanan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna (Putra & Haryanto, 2022). Hingga saat ini, belum ada kajian yang secara khusus mengevaluasi kualitas website SMK Negeri 1 Lhoknga menggunakan kerangka Webqual 4.0.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website SMK Negeri 1 Lhoknga berdasarkan model Webqual 4.0, mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada temuan empiris. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan digital sekolah serta

memperkaya kajian akademik terkait evaluasi kualitas website pendidikan, khususnya pada satuan pendidikan kejuruan.

LANDASAN TEORI

Website Sekolah

Website sekolah merupakan media digital yang dirancang untuk menyediakan informasi dan layanan pendidikan kepada siswa, guru, orang tua, serta masyarakat luas. Dalam konteks transformasi digital pendidikan, website berperan sebagai sarana komunikasi resmi, pusat informasi akademik, dan media pelayanan publik berbasis teknologi (Hidayat & Fadillah, 2021). Website sekolah yang efektif harus memenuhi beberapa kriteria, di antaranya kemudahan akses, kecepatan respon, kelengkapan informasi, tampilan yang menarik, serta kompatibilitas dengan berbagai perangkat (Sari & Nugraha, 2022).

Selain itu, website sekolah juga menjadi bagian dari strategi branding institusi pendidikan, di mana kualitas tampilan dan kelengkapan informasi dapat memengaruhi persepsi publik terhadap reputasi sekolah (Fadilah & Ramadhani, 2020). Pengelolaan website yang baik mendukung transparansi, meningkatkan efisiensi layanan, dan memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat (Hasanah & Siregar, 2021).

Kualitas Website

Kualitas website menggambarkan sejauh mana suatu situs mampu memenuhi harapan pengguna berdasarkan aspek teknis, konten, dan layanan. Dalam lingkungan pendidikan, kualitas website menjadi indikator penting keberhasilan penerapan teknologi informasi untuk menunjang pembelajaran dan manajemen sekolah (Lestari & Rahayu, 2021).

Kriteria kualitas website umumnya meliputi keakuratan informasi, kemudahan navigasi, konsistensi desain, kecepatan akses, dan keamanan sistem (Gunawan et al., 2020). Evaluasi kualitas website secara berkala diperlukan untuk memastikan informasi yang disajikan selalu relevan dan layanan tetap optimal (Kurniawan & Putri, 2019). Penilaian kualitas website sekolah tidak hanya berorientasi pada aspek estetika, tetapi juga pada kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan bagi pengguna (Pratama & Widodo, 2021).

Metode Webqual 4.0

Webqual 4.0 merupakan metode evaluasi kualitas website yang dikembangkan dengan mengadaptasi model SERVQUAL dan menitikberatkan pada perspektif pengguna. Model ini mengukur kualitas website melalui tiga dimensi utama:

1. Usability, mencakup kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, kemudahan navigasi, dan konsistensi desain.
2. Information Quality, meliputi keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan kemutakhiran informasi yang disajikan.
3. Service Interaction Quality, berfokus pada keandalan sistem, keamanan data, kenyamanan, dan kualitas interaksi pengguna dengan layanan (Susanto & Cahyono, 2022).

Webqual 4.0 banyak digunakan dalam penelitian di sektor pendidikan karena memberikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap pengalaman pengguna, dibandingkan metode evaluasi teknis murni (Wijaya & Hartono, 2020). Selain itu, hasil evaluasi dengan Webqual dapat menjadi dasar perbaikan strategis pada pengelolaan dan pengembangan website sekolah (Ningsih & Kurnia, 2021).

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan Webqual 4.0 dalam evaluasi website pendidikan menghasilkan temuan yang bervariasi terkait dimensi dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Misalnya, Saputra dan Yulianto (2020) menemukan bahwa kualitas informasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna portal akademik mahasiswa. Sebaliknya, penelitian oleh Marpaung dan Sihombing (2021) menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas pengguna portal sekolah.

Meskipun sudah banyak penelitian serupa dilakukan, belum ada studi yang secara khusus menerapkan Webqual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas website SMK Negeri 1 Lhoknga. Hal ini menjadi gap research yang ingin diisi oleh penelitian ini, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan dan berbasis data.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengevaluasi kualitas website SMK Negeri 1 Lhoknga berdasarkan model

Webqual 4.0. Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan kondisi aktual kualitas website secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan pengalaman langsung pengguna (Sugiyono, 2021).

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif website sekolah, yaitu siswa, guru, dan staf administrasi. Karena jumlah populasi pasti tidak diketahui, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Kriteria responden adalah pengguna yang telah mengakses website minimal dua kali dalam satu bulan terakhir serta menggunakan minimal satu fitur utama, seperti pengumuman, jadwal pelajaran, atau layanan administrasi daring. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rekomendasi Hair et al. (2019), yang menyatakan bahwa jumlah responden minimal lima kali jumlah indikator penelitian, sehingga dari 12 indikator yang digunakan, diperoleh kebutuhan minimal 60 responden. Pada penelitian ini, terkumpul data dari 61 responden, yang dianggap representatif untuk analisis deskriptif.

Instrumen utama penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan tiga dimensi Webqual 4.0: usability, information quality, dan service interaction quality. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian evaluasi layanan berbasis teknologi (Kusumawati & Hasan, 2020). Sebelum digunakan, instrumen diuji validitasnya menggunakan korelasi product moment Pearson dan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikansi 5% (Widodo, 2020). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,70$ (Ghozali, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, penyebaran kuesioner secara daring melalui platform Google Forms. Kedua, studi dokumentasi untuk mengidentifikasi struktur dan fitur website. Ketiga, observasi langsung untuk mengevaluasi tampilan antarmuka, kecepatan akses, dan kemudahan navigasi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata setiap dimensi. Kategori penilaian kualitas ditetapkan berdasarkan interval skor skala Likert, yaitu 1,00–1,80 (sangat buruk), 1,81–2,60 (buruk), 2,61–3,40 (cukup), 3,41–4,20 (baik), dan 4,21–5,00 (sangat baik) (Prasetyo & Jannah, 2020).

Hasil analisis diinterpretasikan untuk mengidentifikasi dimensi dengan skor tertinggi dan terendah, serta disesuaikan dengan temuan penelitian terdahulu guna memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan 61 responden yang terdiri dari siswa, guru, dan staf SMK Negeri 1 Lhoknga. Seluruh responden dipilih berdasarkan kriteria telah mengakses website sekolah minimal dua kali dalam satu bulan terakhir serta menggunakan fitur-fitur utama seperti pengumuman, jadwal pelajaran, dan informasi administrasi. Mayoritas responden adalah siswa tingkat akhir yang memiliki intensitas tinggi dalam menggunakan layanan digital sekolah, sehingga persepsi yang diberikan merepresentasikan pengalaman aktual pengguna aktif. Karakteristik ini sejalan dengan temuan Rahmawati et al. (2022) yang menyatakan bahwa intensitas penggunaan platform digital berkorelasi positif dengan kemampuan responden dalam menilai kualitas layanan daring.

Hasil Evaluasi Berdasarkan Model Webqual 4.0

1. Usability (Kemudahan Penggunaan)

Rata-rata skor dimensi usability adalah 3,79, berada pada kategori “baik”. Mayoritas responden menilai bahwa tampilan website cukup rapi, struktur menu mudah dipahami, dan navigasi antar halaman relatif lancar. Namun, beberapa responden mengungkapkan adanya kendala pada tampilan yang kurang responsif di perangkat seluler dan kecepatan akses yang belum optimal. Temuan ini konsisten dengan studi Putra dan Haryanto (2022) yang menemukan bahwa kemudahan navigasi dan kecepatan akses merupakan dua faktor utama yang memengaruhi persepsi positif terhadap website sekolah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan desain responsif (responsive design) dan optimalisasi kecepatan melalui pengelolaan kode serta kompresi gambar.

2. Information Quality (Kualitas Informasi)

Dimensi information quality memperoleh skor rata-rata 3,78, juga dalam kategori “baik”. Responden menilai informasi yang tersedia, seperti jadwal pelajaran dan pengumuman, cukup relevan dan bermanfaat. Namun, sebagian responden

mencatat bahwa pembaruan konten tidak dilakukan secara konsisten sehingga beberapa informasi menjadi kurang mutakhir. Kondisi ini sejalan dengan temuan Wicaksono dan Putri (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dipengaruhi oleh frekuensi pembaruan konten. Website yang tidak memperbarui informasi secara rutin cenderung menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Untuk itu, pengelola website perlu menetapkan jadwal pembaruan yang terstruktur dan memastikan akurasi informasi.

3. Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)

Dimensi service interaction quality memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,81, juga dalam kategori “baik”. Fitur-fitur seperti pengunduhan dokumen dan formulir daring dinilai berjalan baik dan sistem relatif stabil. Namun, belum tersedia fitur interaktif seperti live chat atau chatbot yang dapat meningkatkan komunikasi dua arah antara pengguna dan pengelola. Temuan ini sejalan dengan penelitian Susanto dan Cahyono (2022) yang menekankan bahwa kualitas interaksi layanan, termasuk responsivitas dan keamanan sistem, merupakan faktor penentu utama kepuasan pengguna dalam layanan berbasis web. Implementasi fitur interaktif dan peningkatan keamanan dengan enkripsi data akan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap website sekolah.

Rangkuman Hasil Evaluasi

Berikut disajikan rekapitulasi nilai rata-rata dari ketiga dimensi evaluasi berdasarkan model Webqual 4.0:

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tiap Dimensi

Dimensi	Rata-rata Skor	Kategori
Usability	3,79	Baik
Information Quality	3,78	Baik
Service Interaction Quality	3,81	Baik

Sumber : Hasil Olah Data, 2025

Secara keseluruhan, ketiga dimensi menunjukkan kualitas yang baik, dengan service interaction quality menjadi dimensi dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil ini menguatkan temuan Marpaung dan Sihombing (2021) yang menyatakan bahwa stabilitas sistem dan kemudahan layanan menjadi faktor pembentuk persepsi positif terhadap website pendidikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kualitas website SMK Negeri 1 Lhoknga menggunakan model Webqual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga dimensi berada pada kategori “baik”, dengan skor tertinggi pada dimensi service interaction quality (3,81), diikuti oleh usability (3,79) dan information quality (3,78).

Tingginya skor pada dimensi service interaction quality menunjukkan bahwa stabilitas sistem, kemudahan akses layanan, dan keamanan data telah menjadi kekuatan utama website ini. Meskipun demikian, dimensi usability dan information quality memerlukan peningkatan, terutama dalam penerapan desain yang lebih responsif untuk perangkat seluler, percepatan waktu akses, dan pembaruan konten secara rutin agar informasi selalu akurat dan relevan.

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi agar pengelola website melakukan pembaruan konten secara terjadwal, menerapkan desain modern yang adaptif, dan menambahkan fitur interaktif seperti live chat atau chatbot untuk meningkatkan komunikasi dua arah. Peningkatan keamanan melalui protokol enkripsi dan pencadangan data berkala juga perlu diutamakan untuk menjaga kepercayaan pengguna.

Dari sisi kontribusi akademik, temuan penelitian ini memperkuat hasil studi sebelumnya yang menempatkan service interaction quality sebagai faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna website pendidikan. Selain itu, penelitian ini menambah literatur mengenai evaluasi kualitas website di lingkungan sekolah menengah kejuruan, khususnya di wilayah Aceh, yang sebelumnya belum banyak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2019). Information quality revisited: A longitudinal study of WebQual. *Information and Management*, 56(3), 343–356.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Fadilah, N., & Ramadhani, R. (2020). Peran website sekolah dalam membangun citra pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 145–154.

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, H., Setiawan, A., & Puspitasari, D. (2020). Analisis kualitas website berbasis user experience di institusi pendidikan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 16(1), 55–64.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Hampshire: Cengage Learning.
- Hasanah, N., & Siregar, A. (2021). Pemanfaatan website sekolah untuk transparansi informasi pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 34–42.
- Hidayat, R., & Fadillah, R. (2021). Optimalisasi website sekolah untuk mendukung pembelajaran daring. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 23(1), 12–21.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2023). *Transformasi digital pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Kemendikbudristek.
- Kurniawan, E., & Putri, M. (2019). Evaluasi kualitas website pendidikan menggunakan pendekatan Webqual. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 89–96.
- Kusumawati, A., & Hasan, A. (2020). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna pada platform pendidikan daring. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 77–89.
- Lestari, A., & Rahayu, T. (2021). Hubungan kualitas website dengan kepuasan pengguna pada portal pendidikan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(2), 102–111.
- Marpaung, S., & Sihombing, T. (2021). Pengaruh kualitas layanan website sekolah terhadap loyalitas pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Pendidikan*, 5(2), 77–86.
- Ningsih, S., & Kurnia, H. (2021). Implementasi Webqual 4.0 untuk meningkatkan kualitas website sekolah. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 9(1), 50–60.
- Nurdin, N., & Kurniawan, A. (2021). The role of school websites in supporting digital-based education services. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 23(2), 125–137.
- Prasetyo, H., & Jannah, R. (2020). Penerapan skala Likert dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 24(2), 158–167.
- Pratama, A., & Widodo, B. (2021). Kualitas website dan pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 7(3), 211–220.
- Putra, R. D., & Haryanto, T. (2022). Evaluating academic portal service quality using Webqual 4.0 approach. *Jurnal Sistem Informasi Pendidikan*, 6(1), 45–57.
- Rahmawati, D., Susanto, H., & Prasetyo, E. (2022). Digital service quality on educational websites: User experience perspective. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Pendidikan*, 4(2), 89–101.
- Safitri, R., & Purnamasari, W. (2021). Evaluasi kualitas website sekolah menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan*, 9(2), 85–93.
- Saputra, D., & Yulianto, B. (2020). Analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna portal akademik. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 98–106.
- Susanto, H., & Cahyono, Y. (2022). Evaluasi kualitas website sekolah menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 10(1), 65–74.
- Sutabri, T. (2013). *Pengantar teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, P. (2020). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pendidikan. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11(1), 45–53.
- Wicaksono, A., & Putri, N. A. (2023). Analisis pengaruh Webqual terhadap loyalitas pengguna portal akademik siswa. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 12–22.
- Widyastuti, T., & Wibowo, A. (2020). Pemanfaatan website sekolah sebagai sarana informasi dan layanan publik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 27(1), 45–54.
- Yusup, F., Hartati, S., & Ramadhan, F. (2019). Analisis kualitas website perguruan tinggi menggunakan metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika dan Komputer*, 5(1), 45–52.