Polygon : Jurnal Ilmu Komputer dan Ilmu Pengetahuan Alam
Volume. 3 Nomor. 4 Juli 2025
e-ISSN: 3046-5419; p-ISSN: 3032-6249, Hal 01-13
DOI : https://doi.org/10.62383/polygon.v3i4.565
Available online at: https://journal.arimsi.or.id/index.php/Polygon

Analisis Kebergunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah (SIMBA) pada Dinas Lingkungan Hidup Menggunakan Metode Webqual 4.0

Lisa Ria Fitriani [1*], Saikin Saikin [2]
[1,2] STMIK Lombok, Indonesia
Email : lisaria637@gmail.com [1], eken.apache@gmail.com [2]

Alamat Kampus: Jalan Basuki Rahmat Praya Mataram, Praya, Kec. Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. 83511
Korespondensi penulis: lisaria637@gmail.com *

Abstract*. The development of information technology has encouraged government agencies to adopt digital systems to improve the quality of public services. One of these innovations is the Waste Bank Management Information System application (SIMBA), which is used by the Lombok Tengah Environment Agency. This research aims to analyze the usability of the SIMBA application based on three main dimensions of the Webqual 4.0 method, namely usability, information quality, and service interaction quality. The method used is a quantitative approach through the distribution of questionnaires to 51 respondents who are users of the application. Each dimension is measured using a five-point Likert scale to obtain users' perceptions of the quality of the application. The results of the study show that the score for the usability dimension is 188, information quality is 192, and service interaction is 188, with a total Webqual score of 189. This score falls into the 'good' category, indicating that the SIMBA application has met user needs in terms of usability, information quality, and service interaction quality. This research is expected to serve as an evaluation material for the development of environmental service information systems in the future.*

Keywords*: information system, service quality, SIMBA application, usefulness, Webqual 4.0.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi sistem digital guna meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah (SIMBA) yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebergunaan aplikasi SIMBA berdasarkan tiga dimensi utama metode Webqual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 51 responden pengguna aplikasi. Setiap dimensi diukur menggunakan skala Likert lima poin untuk memperoleh persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor pada dimensi usability sebesar 188, information quality sebesar 192, dan service interaction sebesar 188, dengan total skor Webqual sebesar 189. Nilai ini berada dalam kategori “baik”, yang mengindikasikan bahwa aplikasi SIMBA telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan sistem informasi layanan lingkungan di masa mendatang.

Kata kunci: aplikasi SIMBA, kebergunaan, kualitas layanan, sistem informasi, Webqual 4.0.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan berbagai kemudahan dalam pengelolaan data dan informasi, termasuk dalam bidang pengelolaan lingkungan[1] Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah melalui Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah (SIMBA) yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah. SIMBA adalah sebuah sistem digital yang dirancang untuk menunjang pengelolaan

Received: Mei 03, 2025; Revised: Mei 25, 2025; Accepted: Juni 09, 2025; Published: Juni 12, 2025

operasional bank sampah secara lebih efisien, transparan, dan terorganisasi. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pengelola bank sampah dalam mencatat transaksi setoran sampah, menghitung saldo tabungan anggota, mengelola data nasabah, serta menyusun laporan keuangan dan operasional secara otomatis.[2] Tujuan utama SIMBA adalah meningkatkan efektivitas pengelolaan sampah di lingkungan masyarakat, mendorong keterlibatan warga dalam program daur ulang, serta mendukung upaya pelestarian lingkungan melalui sistem yang modern dan akurat.

Aplikasi ini memiliki peran penting sebagai sarana utama dalam pengelolaan data bank sampah, komunikasi antarpengelola, serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, analisis terhadap tingkat kebergunaan aplikasi SIMBA sangat penting dilakukan guna memastikan bahwa platform ini tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal serta menjawab kebutuhan para pemangku kepentingan.[3]

Analisis kebergunaan merupakan suatu proses evaluasi terhadap sistem atau aplikasi yang dilakukan dengan menilai kemudahan penggunaan, efektivitas, serta efisiensinya dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna dan mendukung kelancaran operasional sistem. Seiring dengan kemajuan teknologi, peran aplikasi SIMBA telah berkembang, tidak lagi sekadar sebagai alat pencatatan transaksi bank sampah, melainkan menjadi representasi digital dari keseluruhan sistem pengelolaan sampah.[4] Keberadaan aplikasi ini memberikan manfaat signifikan bagi penggunanya, baik pengelola bank sampah maupun masyarakat umum, antara lain: 1. Mempermudah Pengelolaan Bank Sampah, 2. Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah, 3. Mendukung Keberlanjutan dan Pengurangan Limbah.

Evaluasi terhadap kebergunaan aplikasi SIMBA tidak hanya berfokus pada aspek teknis semata, tetapi juga memerlukan kajian mendalam terkait kebutuhan dan persepsi para penggunanya. Hingga kini, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas kebergunaan aplikasi SIMBA di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup berdasarkan perspektif pengguna.[5] Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pengelola SIMBA, diketahui bahwa belum pernah dilakukan evaluasi secara sistematis mengenai manfaat serta kualitas dari aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebergunaan aplikasi SIMBA dengan menitikberatkan pada tiga aspek utama, yaitu: *Usability* (tampilan dan kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi yang disajikan), serta *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) [6].

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah **WebQual 4.0**. Metode WebQual merupakan salah satu metode yang digunakan untuk kegunaan (kemudahan penggunaan), kualitas informasi (kualitas informasi), dan layanan kualitas interaksi layanan (kualitas interaksi layanan). WebQual 4.0 dikembangkan berdasarkan penelitian Barnes dan Vidgen (2002), yang menekankan pentingnya kualitas layanan berbasis web dalam meningkatkan kepuasan pengguna [7].

2. KAJIAN TEORITIS

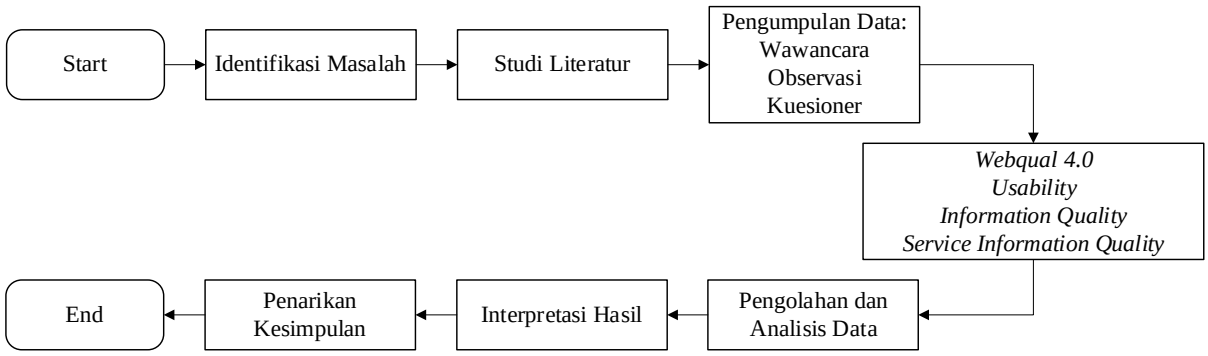
Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ali Mustopa, Sarifah Agustiani, Siti Khotimatul Wildah, dan Maysaroh tahun 2020 dengan tema "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0". Bertujuan mengukur kualitas website LYKAN milik Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI) berdasarkan tiga dimensi utama dari metode WebQual 4.0, yaitu: kepuasan pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan adalah Pengujian dengan metode WebQual 4.0 menghasilkan nilai interval rata-rata kepuasan pengguna sebesar: Kualitas Kegunaan: 8,52, Kualitas Informasi: 22,55, dan Kualitas Interaksi: 16,70 Rata-rata skor ini menunjukkan bahwa pengguna merasa "memuaskan" dengan layanan LYKAN [8]. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rizki Febri Yanti, Retno Sayekti, dan Muslih Fathurrahman tahun 2024 dengan tema " Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0". Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan website UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan membandingkan tingkat kinerja *(performance)* dan tingkat kepentingan (harapan) pengguna. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan Website Perpustakaan UINSU telah memberikan pengalaman yang baik dalam hal kebergunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan [9].

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizal Firmansyah, Widiatry, dan Ressa Priskila dengan tema "Analisis *Usability* Pada Website Silantik Ft Upr Dengan Metode *Webqual* 4.0 dan *SUS* (*System Usability Scale*) (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya). Penelitian ini bertujuan menganalisis *usability* website SILANTIK menggunakan metode *WebQual* 4.0 dan *System Usability Scale* (*SUS*). Adapun hasil dari penelitian ini yang dilakukan Hasil pengukuran dengan metode WebQual 4.0 menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan pada *website* SILANTIK FT UPR. Namun, hasil pengukuran dengan metode SUS menunjukkan bahwa tingkat usability secara keseluruhan masih di bawah rata-rata, sehingga perlu dilakukan

peningkatan pada navigasi, desain, dan keamanan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna [10]. Penelitian yang dilakukan oleh Dedy Ardiansyah, dan Monica pada tahun dengan tema "Analisis Kepuasan Pengguna *Website* SMK Menggunakan Model Webqual 4.0 dan EUCS". Bertujuan untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan mengakses informasi yang disampaikan oleh pihak SMK Al-Fajar. Pengukuran kualitas kepuasan pengguna harus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan web. Ini harus dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Adapun hasil dari penelitian ini yang dilakukan hasil Kualitas informasi adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna [11].

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Audina Faza, dan Agus Prasetyo Utomo dengan tema "Analisa Kualitas Layanan *Website* PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas pelanggan terkait kualitas layanan website PT Masusskita United. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu User Interface merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan *Service Interaction* dan *Usability* juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna [12]. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Maryam, Maulana Ashari, dan Khairul Imtihan pada tahun 2024 dengan tema "Analisis Kebergunaan *Website* Smk Negeri 1 Batukliang Utara Menggunakan Metode Webqual 4.0 ". Bertujuan untuk Menganalisis kebergunaan (*usability*) website SMK Negeri 1 Batukliang Utara dari perspektif pengguna (guru, siswa, dan wali murid) dengan menggunakan metode WebQual 4.0, Mengevaluasi kualitas layanan website, dan Mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan (*performance*) dalam kualitas layanan website menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (*IPA*). Adapun hasil dari penelitian ini tingkat kebergunaan website SMK Negeri 1 Batukliang utara yang menerapkan webqual dan IPA terdapat 22 pernyataan yang dianalisa dengan metode IPA terbagi menjadi kuadran I (8 pernyataan), kuadran II (5 pernyataan), kuadran III (5 pernyataan), dan kuadran IV (5 pernyataan) pernyataan yang sangat perlu ditingkatkan kualitasnya berada pada kuadran I yaitu rasa keamanan data atau informasi saat mengakses website. Hal tersebut menujukan gap bernilai negatif (P<I), atau kebergunaan website belum memenuhi harapan pengguna[13].

3. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penjelasan Tahapan Penelitian:

1. Identifikasi Masalah

Tahapan ini merupakan langkah awal dalam penelitian, di mana peneliti mengamati fenomena dan kebutuhan terhadap sistem yang sedang berjalan. Dalam konteks penelitian ini, masalah yang diangkat adalah pentingnya mengevaluasi tingkat kebergunaan aplikasi SIMBA (Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah) yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah. Permasalahan muncul karena belum pernah dilakukan evaluasi sistematis terhadap seberapa baik aplikasi ini memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi kemudahan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Oleh karena itu, dilakukan penelitian menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengevaluasi aspek-aspek tersebut secara komprehensif.

2. Studi Literatur

Dalam studi literatur peneliti mencari dan mengumpulkan beberapa jurnal metode Webqual 4.0 terkait dengan website sistem informasi untuk menambah pemahaman terkait dengan kebergunaan aplikasi SIMBA. Tujuan dari studi literatur adalah untuk memahami indikator-indikator utama dari metode WebQual, seperti usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Ini penting agar penyusunan instrumen penelitian dan analisis dapat dilakukan secara tepat dan berdasarkan kerangka ilmiah yang sudah diakui.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu:

a. Wawancara

Dilakukan secara langsung dengan pengelola bank sampah untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang penggunaan dan manfaat aplikasi SIMBA. Tujuannya untuk memahami persepsi dan pengalaman mereka terhadap aplikasi.

b. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung ke kantor Dinas Lingkungan Hidup untuk melihat penggunaan aplikasi SIMBA di lapangan. Fokus observasi meliputi tampilan antarmuka aplikasi, alur kerja, dan kemudahan penggunaannya oleh staf.

c. Kuesioner

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan tiga dimensi utama WebQual 4.0: Usability: Kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi. Information Quality: Kejelasan, relevansi, dan keakuratan informasi. *Service Interaction Quality*: Kualitas interaksi pengguna dengan sistem, termasuk respon layanan dan bantuan. Kuesioner ini disebarkan kepada pengguna aplikasi untuk mendapatkan data kuantitatif mengenai persepsi mereka.

Tabel 1. Instrument Kuesioner

Category	***Webqual 4.0 Questions***	**Skor**
Usability	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoprasian SIMBA	1-5
	2. Interaksi antara SIMBA dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	1-5
	3. Pengguna merasa SIMBA mudah untuk digunakan	1-5
	4. SIMBA memiliki tampilan yang menarik	1-5
	5. Desain sesuai dengan jenis SIMBA	1-5
	6. SIMBA mengandung kompetensi	1-5
	7. SIMBA menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	1-5
Quality Information	8. SIMBA menyediakan informasi yang akurat	1-5
	9. SIMBA menyediakan informasi yang terpercaya	1-5
	10. SIMBA menyediakan informasi yang tepat waktu	1-5
	11. SIMBA menyediakan informasi yang relevan	1-5
	12. SIMBA menyediakan informasi yang mudah dimengerti	1-5
	13. SIMBA menyediakan informasi yang detail pada level yang tepat	1-5
	14. SIMBA menyajikan informasi dan format yang tepat	1-5
Service Interaction Quality	15. SIMBA memiliki reputasi yang baik	1-5
	16. Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi	1-5
	17. Pengguna merasa aman untuk informasi pribadinya	1-5

	18. SIMBA memberikan ruang untuk personalisasi	1-5
	19. SIMBA memberikan ruang untuk komunitas	1-5
	20. SIMBA memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	1-5
	21. Pengguna dapat memberikan pelayanan sesuai apa yang disajikan	1-5

Skor dalam kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 hingga 5. Setiap angka pada skala tersebut merepresentasikan tingkat persetujuan *responden* terhadap pernyataan yang diajukan, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Masing-masing skor memiliki kategori penilaian dan interpretasi tersendiri yang bertujuan untuk memahami persepsi dan tingkat kepuasan responden secara lebih objektif. Penjelasan mengenai kategori dan interpretasi setiap skor dalam skala Likert disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Skala Likert

Skor Skala	Kategori Penilaian	Interpretasi
5	Sangat Setuju (SS)	Responden sangat menyetujui pernyataan dengan keyakinan penuh.
4	Setuju (S)	Responden menyetujui pernyataan secara umum.
3	Netral (N)	Responden tidak memiliki kecenderungan setuju atau tidak setuju.
2	Tidak Setuju (TS)	Responden tidak menyetujui pernyataan.
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	Responden sangat tidak menyetujui pernyataan.

4. WebQual 4.0

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis menggunakan tiga dimensi utama dalam WebQual 4.0:

a. *Usability* – Mengukur kemudahan penggunaan aplikasi.
b. *Information Quality* – Menilai keakuratan dan kejelasan informasi yang disajikan aplikasi.
c. *Service Interaction Quality* – Mengevaluasi interaksi antara pengguna dengan aplikasi serta dukungan yang diberikan.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan observasi diolah dan dianalisis menggunakan metode WebQual. WebQual digunakan untuk mengukur kebergunaan aplikasi. Untuk mengukur skor pada masing-masing dimensi WebQual 4.0 (*usability, quality of information,* dan *service interaction quality),* digunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

a. Hitung rata-rata untuk setiap item (pertanyaan/kuesioner)

$$\text{Rata rata item} = \frac{\text{Total skor dari semua responden untuk item tersebut}}{\text{Jumlah responden}} \quad (1)$$

b. Hitung skor total webqual

$$\text{Skor} = \frac{\text{Skor usability + skor information quality + skor server information quality}}{3} \quad (2)$$

6. Interpretasi Hasil

Setelah data dianalisis, peneliti menginterpretasikan hasilnya untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan aplikasi SIMBA. Hal ini mencakup identifikasi atribut yang berkinerja tinggi dan atribut yang perlu ditingkatkan. Interpretasi ini memberikan gambaran yang akurat tentang bagaimana pengguna menilai sistem, dan area mana yang perlu pengembangan lebih lanjut.

7. Penarikan Kesimpulan

Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data. Kesimpulan akan mencakup tingkat kebergunaan aplikasi SIMBA dan aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekaputasi Hasil Responden

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 51 orang. Setiap kategori atau dimensi terdiri atas tujuh butir pertanyaan, sehingga total terdapat 21 pertanyaan yang diberi kode Q1 hingga Q21.

Analisis Dimensi

Dimensi *usability* dalam evaluasi ini terdiri dari tujuh pernyataan (Q1–Q7) yang menilai sejauh mana sistem atau aplikasi mudah digunakan oleh pengguna, mencakup aspek seperti memiliki tampilan yang menarik, interaksi antara sistem dengan pengguna jelas, tampilan menarik, desainya sesuai, dan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh total skor untuk masing-masing pertanyaan sebagai berikut: Q1 sebesar 184, Q2 sebesar 174, Q3 sebesar 185, dan Q4 sebesar 204, Q5 sebesar 193, Q6 sebesar 181, dan Q7 sebesar 195. Rata-rata skor dari ketujuh pertanyaan tersebut adalah 188.

Tabel 4. nilai usability

Likert	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Rata-Rata item
1.	4	4	8	5	4	4	6	188
2.	16	22	8	2	6	20	10	
3.	33	21	21	27	36	30	21	
4.	36	72	48	40	52	32	28	
5.	95	55	100	130	95	95	130	
JUMLAH	184	174	185	204	193	181	195	

Dimensi *Quality of Information* mengevaluasi kualitas informasi yang disediakan oleh sistem, yang menyediakan informasi yang akurat, terpercaya, relevan, mudah dimengerti, tepat waktu, format yang tepat, dan detail pada level yang tepat. Tujuh pertanyaan (Q8–Q14) digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap dimensi ini. Berdasarkan data yang diperoleh Skor total masing-masing pertanyaan adalah Q8: 201, Q9: 188, Q10: 190, Q11: 202, Q12: 197, Q13: 196, dan Q14: 169.Rata-rata skor dari ketujuh pertanyaan adalah 192. Hasil analisis kualitas informasi tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 5. Kualitas Informasi

Likert	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Rata-Rata item
1.	1	3	5	5	4	5	6	192
2.	14	22	14	6	14	14	14	
3.	27	18	18	18	18	12	45	
4.	44	40	48	48	36	40	44	
5.	115	105	105	125	125	125	122	
JUMLAH	201	188	190	202	197	196	169	

Dimensi *Service Interaction Quality* mengevaluasi kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem. Dimensi ini mencakup aspek seperti aman untuk melakukan transaksi, aman untuk informasi pribadi, memberikan ruang personalisasi, ruang untuk komunitas, mudah untuk berkomunikasi, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Tujuh pertanyaan (Q15–Q21) digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap dimensi ini. Berdasarkan data yang diperoleh, skor total masing-masing pertanyaan adalah Q15: 193, Q16: 198, Q17: 206, Q18: 171, Q19: 188, Q20: 177, dan Q21:

182. Rata-rata skor dari ketujuh pertanyaan tersebut adalah 188. Hasil analisis terhadap kualitas interaksi layanan tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 6. layanan kualitas informasi

Likert	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Rata-Rata item
1.	4	6	5	8	6	5	4	188
2.	14	2	6	16	8	24	10	
3.	21	27	18	18	36	21	45	
4.	44	48	32	64	28	32	48	
5.	110	115	145	65	110	95	75	
JUMLAH	193	198	206	171	188	177	182	

Berdasarkan hasil perhitungan dari ketiga dimensi utama dalam metode Webqual 4.0, yaitu *Usability, Information Quality, dan Service Interaction*, diperoleh skor masing-masing sebesar 188, 192, dan 188. Selanjutnya, untuk menentukan Skor Total Webqual, dilakukan penjumlahan terhadap ketiga skor dimensi tersebut:

Skor Total Webqual=188+192+188=568.

Kemudian, skor total tersebut dibagi dengan jumlah dimensi, yaitu 3, untuk mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan dari persepsi pengguna terhadap kualitas sistem:

568/3 = 189, 33 = 189

Dengan demikian, Skor Total Webqual sebesar 189 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas sistem informasi yang dievaluasi telah berada pada kategori yang baik atau sangat baik berdasarkan persepsi para responden.

a. **Interpretasi skor**

Berdasarkan hasil rata-rata dari ketiga dimensi Webqual, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*, diperoleh Skor Webqual Total sebesar 4,20. Jika dikaitkan dengan skala Likert 5 poin, maka nilai tersebut masuk ke dalam rentang 3.41 – 4.20, yang dikategorikan sebagai “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa puas terhadap kualitas sistem informasi yang mereka gunakan.

Tabel 7. interpretasi

Rentang Skor	Kategori Kualitatif	Interpretasi
4.21 – 5.00	Sangat setuju	Pengguna sangat puas
3.41 – 4.20	Setuju	Pengguna puas

2.61 – 3.40	Cukup	Pengguna merasa cukup puas
1.81 – 2.60	Tidak setuju	Pengguna kurang puas
1.00 – 1.80	Sangat tidak setuju	Pengguna sangat tidak puas

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah (SIMBA) di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah, dapat disimpulkan bahwa tingkat kebergunaan aplikasi ini dinilai cukup baik oleh para pengguna. Penilaian dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Hasil analisis menunjukkan bahwa masing-masing dimensi memperoleh skor sebesar 188, 192, dan 188, sehingga menghasilkan skor Webqual total sebesar 189. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIMBA berada pada kategori "baik" berdasarkan skala Likert lima poin. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan performa aplikasi dalam hal kemudahan penggunaan, keakuratan dan kejelasan informasi, serta kualitas interaksi layanan. Meskipun demikian, hasil ini juga menunjukkan adanya peluang untuk peningkatan, terutama pada aspek-aspek tertentu yang masih dirasakan kurang maksimal oleh pengguna. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak pengembang dan pengelola aplikasi SIMBA untuk terus melakukan evaluasi berkala serta mengakomodasi masukan pengguna demi peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul "Analisis Kebergunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah (SIMBA) di Dinas Lingkungan Hidup Menggunakan Metode Webqual 4.0" dengan lancar. Laporan ini disusun sebagai bagian dari tanggung jawab akademik selama pelaksanaan PKL.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua atas doa dan dukungannya, kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan, serta kepada seluruh staf Dinas Lingkungan Hidup yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman selama pelaksanaan PKL. Tak lupa, apresiasi juga ditujukan kepada teman-teman

yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Semoga laporan ini bisa memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

DAFTAR REFERENSI

P. Studi, M. Rekayasa, I. T. Del, and S. Utara, "UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS DALAM ANALISIS KUALITAS WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM STUDI INDEPENDENT STECHOQ DENGAN METODE WEBQUAL 4 . 0," pp. 116–122, 2024.

M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," CogITo Smart J., vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.

Muhammad Rifqi Firdaus, "Analisis pengukuran kualitas website Cakrawala media.co dengan metode webqual 4.0," vol. 9, no. 2, pp. 150–162, 2020.

M. Fadlan, I. T. Saputra, and S. Suprianto, "Pengukuran Kualitas Website E-learning Pada Perguruan Tinggi Di Kalimantan Utara Dengan Webqual 4.0," J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer), vol. 11, no. 3, pp. 304–309, 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i3.1446.

P. Metode, W. Dan, W. Community, and K. W. S. Website, "(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," vol. 12, no. 2, pp. 17–26, 2024.

E. P. Tanriady, A. Munir, and H. Surasa, "Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Menganalisis Kepuasan Pengguna Website Search Buddy," KHARISMA Tech, vol. 19, no. 1, pp. 75–85, 2023, doi: 10.55645/kharismatech.v19i1.470.

D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi), vol. 8, no. 1, p. 34, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.

A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," J. Perspekt., vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.

R. F. Yanti, R. Sayekti, and M. Fathurrahman, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," Com. Commun. Inf. Technol. J., vol. 2, no. 2, pp. 369–376, 2024, doi: 10.47467/comit.v2i2.2008.

M. R. Firmansyah and R. Priskila, "ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE SILANTIK FT UPR DENGAN METODE WEBQUAL 4 . 0 (Studi Kasus : Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya)," vol. 4, no. September, 2024.

D. Ardiansyah and Monica, “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Menggunakan Model Webqual 4.0 dan EUCS,” J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj., vol. 22, no. 2, pp. 40–50, 2024, doi: 10.61805/fahma.v22i2.127.

A. Faza and A. P. Utomo, “Analisa Kualitas Layanan Website PT . Masusskita United Menggunakan Metode Webqual,” vol. 15, no. 2, pp. 88–99.

K. I. Maryam1*, Maulana Ashari2, “ANALISIS KEBERGUNAAN WEBSITE SMK NEGERI 1 BATUKLIANG UTARA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” pp. 1–23, 2024.

I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, “Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0,” J. Digit, vol. 10, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i1.151.

Y. Suharto and E. Hariadi, “Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0,” J. Manaj. dan Organ., vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.33917.

D. B. Napitupulu, “Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan webqual [Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach],” Bul. Pos dan Telekomun., vol. 14, no. 1, pp. 51–64, 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.

R. Pamungkas and S. Saifullah, “Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0,” INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf., vol. 3, no. 1, p. 22, 2019, doi: 10.29407/intensif.v3i1.12137.

A. A. Putra and S. Muryani, “Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi,” J. Infortech, vol. 5, no. 2, pp. 88–96, 2023, doi: 10.31294/infortech.v5i2.16867.

A. Maslan, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah,” Tek. Inform. Univ. Puter. Batam, pp. 1–20, 2014.

T. V. Susanto, Y. Yudiana, and L. Setiyani, “Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti),” J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun., vol. 16, no. 4, pp. 1–10, 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.170.