PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

ARWADI SETIA BUDI

H1101191042

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

ARWADI SETIA BUDI

H1101191042

Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	: Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Kabupaten Sanggau Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*)
Nama Mahasiswa	: Arwadi Setia Budi
NIM	: H1101191042
Jurusan/Program Studi	: Sistem Informasi
Tanggal Lulus	: 4 Juni 2025
SK Pembimbing	: No. 1037/UN22.8/TD.06/2024/5 April 2024
SK Penguji	: No. 1576/UN22.8/TD.06/2025/27 Mei 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Nurul Mutiah, S.T., M.T.	Syahru Rahmayuda, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198711182015042002	NIDK. 8884370018

Dosen Penguji

Ketua Penguji	Anggota Penguji
Dian Prawira, S.T., M.Eng.	Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198407282019031008	NIP. 198902012019031008
Pimpinan Sidang (merangkap anggota penguji)	Sekretaris Sidang (merangkap anggota penguji)
Nurul Mutiah, S.T., M.T.	Syahru Rahmayuda, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198711182015042002	NIDK. 8884370018

Mengesahkan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si.
NIP. 197108022000031001

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Arwadi Setia Budi
NIM	: H1101191042
Program Studi/Jurusan	: Sistem Informasi
Fakultas	: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan bahwa dokumen ilmiah Tugas Akhir yang disajikan ini tidak mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021. Apabila di kemudian hari dokumen ilmiah Tugas Akhir ini mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai ketentuan perundangan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 27 Mei 2025



Arwadi Setia Budi
H1101191042

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

ABSTRAK

Salah satu penggunaan teknologi informasi adalah dibidang pemerintahan, pihak pemerintah Kabupaten Sanggau bekerja sama dengan DISKOMINFO dalam membangun *website* resmi Pemerintah Kabupaten Sanggau yang dapat diakses melalui alamat *sanggau.go.id*. Masalah yang terjadi saat ini adalah terkait dengan kinerja *website* portal layanan Pemerintah Kabupaten Sanggau yang belum memenuhi harapan para pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas dari *website* Pemerintah Kabupaten Sanggau menggunakan metode *WebQual 4.0* .*WebQual 4.0* dipakai sebagai alat untuk mengukur atau menilai kualitas *website* menurut pandangan pengguna terhadap *website* tersebut serta menggunakan metode IPA untuk memberikan rekomendasi terhadap indikator yang perlu diperbaiki. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian bernilai 97%. Nilai kesesuaian diambil dari jumlah skor setiap indikator tingkat kinerja dan kepentingan dikali dengan 100%. Jika persentase < 80% maka kesesuaian kinerja dari atribut belum memenuhi harapan pengguna, jika 80% -100% maka kesesuaian atribut dapat memenuhi harapan pengguna tetapi masih perlu diperbaiki, dan jika >100% maka atribut tersebut telah melebihi harapan pengguna. Dari hasil rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja *website* Pemerintah Kabupaten Sanggau sudah sesuai dengan harapan pengguna namun tetap saja masih ada indikator yang perlu diperbaiki agar kinerja *website* menjadi lebih baik. Hasil rata-rata tingkat kesenjangan (gap) sebesar -0,05, Dalam analisis gap, jika nilai gap bernilai (+) atau > 0, maka layanan tersebut sudah sesuai harapan pengguna, sedangkan jika nilai gap bernilai (-) atau < 0, maka layanan tersebut belum sesuai harapan pengguna. Kemudian untuk hasil rata-rata *Performance* dengan nilai 3,25 dan *Importance* degan nilai 3,32. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada *website* Pemerintah Kabupaten Sanggau masih kurang baik dan belum memenuhi harapan pengguna karena didalam metode IPA *website* dianggap memenuhi harapan pengguna jika nilai *Performance* besar dari atau sama dengan nilai *Importance*. Berdasarkan hasil pemetaan indikator ke dalam kuadran diagram kartesius IPA ada dua indikator *WebQual 4.0* yang masuk kedalam kuadran I dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu indikator USQ2 dan SIQ7.

Kata kunci : Kualitas layanan , *WebQual 4.0,* IPA

MEASUREMENT OF WEBSITE SERVICE QUALITY OF SANGGAU REGENCY GOVERNMENT USING THE WEBQUAL 4.0 AND IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) METHODS

ABSTRACT

One of the uses of information technology is in the field of government. The Sanggau Regency Government, in collaboration with DISKOMINFO, has developed the official website of the Sanggau Regency Government, which can be accessed at sanggau.go.id. The current problem is related to the performance of the Sanggau Government service portal website, which has not yet met user expectations. This study aims to measure the quality of the Sanggau Government website using the WebQual 4.0 method. WebQual 4.0 is used as a tool to evaluate the quality of a website based on user perceptions, and the IPA method is used to provide recommendations for indicators that need improvement. The average conformity level is 97%. The conformity value is obtained from the total score of each performance and importance indicator multiplied by 100%. If the percentage < 80%, the attribute's performance does not meet user expectations, if 80% - 100%, the attribute's performance meets user expectations but still needs improvement, and if > 100%, the attribute has exceeded user expectations. Based on this average, it can be concluded that the performance level of the Sanggau Government website is in accordance with user expectations, however there are still some indicators that need to be improved to enhance website performance. The average gap score is -0.05. In gap analysis, if the gap value is (+) or > 0, the service meets user expectations, while if the gap value is (-) or < 0, the service does not meet user expectations. Furthermore, the average Performance score is 3.25 and the Importance score is 3.32. Thus, it can be concluded that the service quality of the Sanggau Government website is still lacking and does not meet user expectations, because in the IPA method, a website is considered to meet user expectations if the Performance value is ≥ the Importance value. Based on the mapping of indicators into the IPA Cartesian diagram quadrants, there are two WebQual 4.0 indicators that fall into Quadrant I and become top priorities for improvement, indicators USQ2 and SIQ7.

Keywords: *Service Quality, WebQual 4.0, IPA.*

PRAKATA

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu dan oleh karena kasih dan kemurahannya Ia menyertai dan memberkati saya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)".

Penyusunan tugas akhir ini digunakan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada program studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang bersangkutan dan juga hikmat serta kekuatan yang diberikan oleh Tuhan. Dalam hal ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sediman dan Ibu Narti yang selalu memberikan seluruh doa dan dukungan secara materi dan moril.
2. Saudara – saudara saya, Norvita Hawila, Dikla Hilaria Putri, dan Azarya Gita Berlian yang juga selalu mendoakan dan mendukung saya secara materi.
3. Ibu Nurul Mutiah, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing I dalam penelitian ini, yang bersedia memberikan waktunya dalam membimbing serta selalu memberikan masukan dan saran kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Syahru Rahmayuda, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik sekaligus pembimbing II dalam penelitian ini, yang bersedia untuk memberikan waktunya dalam membimbing saya menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dian Prawira, S.T., M.Eng., selaku dosen penguji I dalam penelitian ini, yang telah memberikan saran dan masukan bagi penulis dan penelitian ini.
6. Bapak Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom., selaku dosen penguji II dalam penelitian ini, yang telah memberikan saran dan masukan bagi penulis dan

penelitian ini.

7. Seluruh dosen dan staf program studi Sistem Informasi Universitas Tanjungpura, yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
8. Pihak Diskominfo Kabupaten Sanggau yang sudah membantu dalam proses penyebaran kuesioner serta memberikan izin kepada saya dalam melakukan penelitian ini.
9. Seluruh responden penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini.
10. Teman-teman jurusan Sistem Informasi angkatan 2019.
11. Keluarga besar saya.

Pada penelitian ini penulis sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak yang memerlukan.

Pontianak, 27 Mei 2025



Arwadi Setia Budi
H1101191042

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
PRAKATA ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR PERSAMAAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah **3**
1.3 Tujuan Penelitian **3**
1.4 Batasan Masalah **3**
1.5 Manfaat Penelitian **4**
1.6 Sistematika Penulisan **4**
BAB II LANDASAN TEORI **6**
2.1 Dasar Teori **6**
2.1.1 Pengertian *Website* 6
2.1.2 *Website* Pelayanan Pemerintah Kabupaten Sanggau 7
2.1.3 Definisi Kualitas 8
2.1.4 Definisi Pelayanan 9
2.1.5 Pelayanan Publik 9
2.1.6 Definisi Kualitas Pelayanan 10
2.1.7 Definisi Sistem Informasi 12
2.1.8 Definisi Kualitas Sistem Informasi 13
2.1.9 Pengendalian Kualitas 13
2.1.10 WebQual 4.0 14
2.1.11 Skala Likert 17
2.1.12 IPA (*Importance Performance* Analiysis) 17

2.1.13 Uji Validitas 21
2.1.14 Uji Reliabilitas 22
2.1.15 Rumus Lemeshow 22
2.1.16 Design Science 23
2.2 Tinjauan Pustaka **24**
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 28
3.1 Kerangka Kerja Penelitian **28**
3.1.1 Environment 29
3.1.2 IS Research 29
3.1.3 Knowledge Based 30
3.2 Metodologi 30
3.3 Tools 31
3.4 Objek Penelitian 31
3.5 Populasi dan Sampel 31
3.6 Metode Pengumpulan Data 31
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN 32
4.1 Deskripsi Penelitian 32
4.2 Variabel dan Indikator WebQual 4.0 32
4.3 Pemetaan Indikator WebQual 4.0 35
4.4 Item Pertanyaan Kuesioner WebQual 4.0 39
4.5 Kuesioner Penelitian 42
4.6 Analisis dan Pengolahan Data 46
4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 46
4.6.2 Perhitungan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) 50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 51
5.1 Gambaran Umum Responden 51
5.2 Data Responden Penelitian 52
5.2.1 Data Responden Berdasarkan Usia 52
5.2.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 52
5.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 53
5.2.4 Data Responden Berdasarkan Domisili 54
5.3 Hasil Analisis Kesesuaian 54
5.4 Analisis Kesenjangan (Gap) 56
5.5 Hasil Analisis Kuadran IPA (*Importance Performance* Anakysis) 58

5.6 Rekomendasi Perbaikan *Website* Pemerintah Kabupaten Sanggau 63
BAB VI PENUTUP 66
6.1 Kesimpulan..... 66
6.2 Saran..... 67
DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN..... 71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert 17
Tabel 2. 2 Tinjauan Pustaka 25
Tabel 4. 1 Variabel WebQual 4.0 32
Tabel 4. 2 Indikator WebQual 4.0 33
Tabel 4. 3 Pemetaan indikator WebQual 4.0 35
Tabel 4. 4 Instrumen Pertanyaan WebQual 4.0 39
Tabel 4. 5 Kuesioner Penelitian 43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Tingkat *Importance* 47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas *Importance* 48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Tingkat *Performance* 49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas *Importance* 50
Tabel 5. 1 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian 55
Tabel 5. 2 Hasil Analisis Tingkatan Kesenjangan 57
Tabel 5. 3 Nilai Rata-Rata Performance dan Importance 60
Tabel 5. 4 Rekomendasi Perbaikan Website Pemerintah Kabupaten Sanggau 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Beranda website Pemerintah Kabupaten Sanggau..... 7
Gambar 2. 2 Halaman Layanan Publik *Website* Pemerintah Kabupaten Sanggau . 8
Gambar 2. 3 Model WebQual 4.0 16
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius IPA 20
Gambar 2. 5 IS Research..... 24
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian 28
Gambar 5. 1 Data Responden Berdasarkan Usia 52
Gambar 5. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 53
Gambar 5. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 53
Gambar 5. 4 Data Responden Berdasarkan Domisili..... 54
Gambar 5. 5 Diagram Kartesius Hasil Pemetaan Kuadran IPA..... 61

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan (2.1)..... 18
Persamaan (2.2)..... 18
Persamaan (2.3)..... 18
Persamaan (2.4)..... 19
Persamaan (2.5)..... 19
Persamaan (2.6)..... 21
Persamaan (2.7)..... 22
Persamaan (2.8)..... 23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel 100 jawaban responden dinilai berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) *website* Pemerintah Kabupaten Sanggau..... 71
Lampiran 2 Tabel 100 jawaban responden dinilai berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) *website* Pemerintah Kabupaten Sanggau 73
Lampiran 3 Penyeberan Kuesioner Penelitian 76
Lampiran 4 Penyerahan Surat Izin Penelitian..... 77
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian..... 78

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini berkembang pesat, hal ini terlihat dari munculnya teknologi-teknologi baru yang diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi. Teknologi informasi merupakan sarana yang dipakai dalam membantu manusia dalam menciptakan, memproses, menyusun, menyimpan, serta menyebarkan informasi (Romadhon & Lathifah, 2022). Salah satu penggunaan teknologi informasi adalah di bidang pemerintahan, terlebih khusus dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Serangkaian tindakan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga negara yang berhubungan dengan produk maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dapat disebut sebagai layanan publik.

Kabupaten Sanggau merupakan wilayah yang terletak di provinsi Kalimantan Barat yang berdiri pada 2 Mei 1960. Kabupaten Sanggau merupakan salah satu kabupaten yang telah menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Along (2020), pelayanan publik merupakan semua usaha yang akan dilaksanakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat yang menguntungkan serta memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak mesti berbentuk suatu produk secara fisik. Untuk mempermudah melakukan pelayanan terhadap masyarakat pihak pemerintah Kabupaten Sanggau bekerja sama dengan DISKOMINFO dalam membangun *website* resmi Pemerintah Kabupaten Sanggau yang mana didalamnya terdapat beberapa *link* untuk mengakses *website* layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sanggau yang dapat diakses melalui alamat *sanggau.go.id*, dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Untuk saat ini berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dengan cara mewawancarai salah salah satu pegawai DISKOMINFO sebagai pengelola *website*

portal layanan Pemerintah Kabupaten Sanggau serta pengisian kuisioner oleh beberapa pengguna *website* beberapa masalah yang terjadi adalah terkait dengan tampilan pada halaman *website* yang belum memenuhi harapan pengguna, masih terjadi *error* ketika *website* diakses, serta informasi yang disajikan pada *website* masih belum diperbaharui secara *real-time.* Hal tersebut yang mendasari perlunya dilakukan pengukuran terhadap layanan *website* yang telah dibangun serta untuk mengetahui sejauh apa situs web memenuhi kepuasan para pengguna saat memberikan pelayanan publik.

Untuk menganalisis serta mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan para pengguna *website* peneliti menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual dipakai sebagai alat untuk mengukur atau menilai kualitas *website* menurut pandangan pengguna terhadap *website* tersebut (Prasongko & Nurdin, 2023). Tujuan dari peneliti memilih metode WebQual 4.0 adalah untuk menilai pengaruh kualitas layanan serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap *website* pemerintah Kabupaten Sanggau dengan menggunakan atribut dimensi dari metode WebQual 4.0 guna mengukur kualitas layanan *website*. Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan judul " Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Kabupaten Sanggau Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*)" dengan studi kasus yaitu, *website* pemerintah Kabupaten Sanggau. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pemerintahan Kabupaten Sanggau dengan menyumbangkan wawasan yang mendalam terkait kualitas layanan *website*. Dengan demikian, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan *website* agar menjadi lebih berkualitas dan optimal, sejalan dengan kebutuhan dan harapan para pengguna *website.*

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah dari penelitian :

1. Bagaimana cara melakukan penilaian terkait dengan kualitas pelayanan pada *website* pemerintah Kabupaten Sanggau sehingga bisa memenuhi harapan pengguna *website*?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada di *website* pemerintah Kabupaten Sanggau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan dari penelitian :

1. Melakukan pengukuran terkait dengan kualitas layanan *website* pemerintahan kabupaten Sanggau menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi demi meningkatkan kualitas layanan *website* pemerintahan kabupaten Sanggau yang merujuk pada metode WebQual 4.0 serta pemetaan variabel-variabel kedalam tingkat kepentingan dan kinerja dengan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.4 Batasan Masalah

Berikut ini merupakan batasan masalah pada penelitian :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas layanan pada *website* pemerintahan kabupaten Sanggau berdasarkan respon dari pengguna.
2. Metode yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan *website* ialah metode WebQual 4.0.
3. Output dari penelitian ini merupakan rekomendasi yang diberikan guna membantu peningkatan kualitas layanan pada *website* agar bisa memenuhi apa yang dibutuhkan oleh para pengguna berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam terkait dengan teori-teori yang dipelajari dalam perkuliahan serta memperluas wawasan dan pemahaman dalam melakukan pengukuran kualitas layanan *website* dengan menerapkan metode WebQual 4.0.

2. Bagi Lingkungan

   Membantu pihak pemerintahan kabupaten Sanggau dalam melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan *website* berdasarkan metode WebQual 4.0.

3. Bagi Bidang Keilmuan

   Memberikan pengetahuan serta wawasan yang digunakan sebagai referensi dalam melakukan pengukuran kualitas layanan *website* dengan menerapkan metode WebQual 4.0.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang dasar teori yang relevan dengan penelitian yang akan dikaji dan dipergunakan untuk panduan dasar dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang usulan metodologi penelitian dan tahapan alur penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan analisis, perancangan dan pemetaan indikator yang digunakan untuk pengukuran kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Sanggau. Bab ini juga berisi hasil uji validitas dan reliabilitas indikator kuesioner yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 30 responden.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan dari pengukuran kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Sanggau serta rekomendasi perbaikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk dilakukan pada penelitian berikutnya.