

Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Infobmkg Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di Stasiun Maritim Tegal

Sarwo Edi^{*1}, Willy Yudha Perdana², Aji Supriyanto³

^{1,2,3}Fakultas Teknologi Informasi dan Industri, Universitas Stikubank, Semarang – Indonesia

Email: ^{*1}sarwoedi0002@mhs.unisbank.ac.id, ²willyyudha0003@mhs.unisbank.ac.id,

³ajisup@edu.unisbank.ac.id

(Naskah masuk: 10 Oktober 2023, diterima untuk diterbitkan: 15 November 2023) (diisi oleh editor)

Abstrak: Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) memiliki peran vital dalam menyediakan informasi cuaca, iklim, dan geofisika kepada masyarakat. Kualitas layanan informasi yang disampaikan, terutama melalui media digital seperti aplikasi resmi, sangat menentukan efektivitas penyampaian informasi dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan aplikasi resmi BMKG (infoBMKG) dari perspektif pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang melibatkan tiga dimensi utama penilaian kualitas layanan aplikasi: Kualitas Penggunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terhadap 240 pengguna Info BMKG di stasiun maritim tegal. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pengukuran sangat andal dan valid, dengan semua konstruk dan item kuesioner menunjukkan validitas konvergen (nilai AVE > 0,50 dan faktor pemuatan > 0,70) dan diskriminan yang kuat, serta reliabilitas (nilai Alpha Cronbach dan Reliabilitas Komposit > 0,70). Mayoritas hubungan yang dihipotesiskan (tujuh dari sembilan) secara statistik signifikan

Kata Kunci - Kualitas Layanan; Aplikasi InfoBMKG; WebQual 4.0; Usability; Kualitas Informasi.

Measuring The Quality Of Infobmkg Application Services Using The Webqual 4.0 Method At The Tegal Maritime Station

Abstract: The Meteorology, Climatology, and Geophysics Agency (BMKG) plays a vital role in providing weather, climate, and geophysical information to the public. The quality of information services delivered, especially through digital media such as official applications, greatly determines the effectiveness of information delivery and the level of user satisfaction. This study aims to measure and analyze the service quality of the official BMKG application (infoBMKG) from a user perspective using the WebQual 4.0 method, which involves three main dimensions of application service quality assessment: Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. Data were collected through questionnaires distributed to 240 BMKG Info users at Tegal Maritime Station. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results showed that the measurement model was highly reliable and valid, with all constructs and questionnaire items showing convergent validity (AVE value > 0.50 and loading factor > 0.70) and strong discriminant, as well as reliability (Cronbach's Alpha value and Composite Reliability > 0.70). The majority of the hypothesized relationships (seven of nine) were statistically significant.

Keywords - Service Quality; BMKGInfo Application; WebQual 4.0; Usability; Information Quality

1. PENDAHULUAN

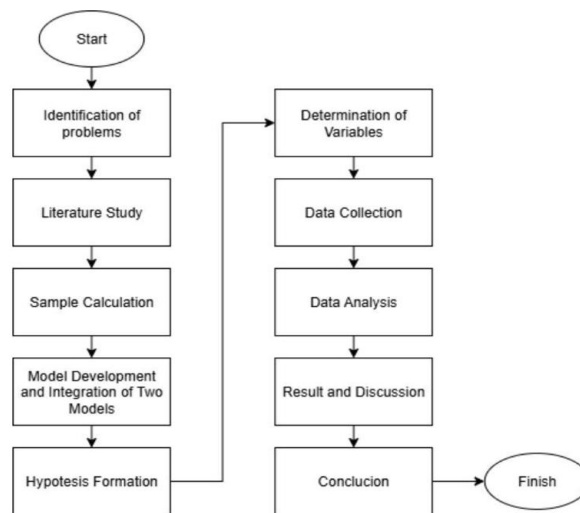
Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) merupakan lembaga pemerintah yang memegang mandat vital dalam menyediakan informasi mengenai cuaca, iklim, gempa bumi, dan potensi bencana alam di Indonesia. Informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses dari BMKG sangat esensial bagi keselamatan publik, perencanaan sektor ekonomi, serta mitigasi risiko bencana. Dalam era digital, penyampaian informasi publik telah bertransformasi, dan aplikasi resmi menjadi kanal utama bagi lembaga pemerintah untuk berinteraksi dan melayani masyarakat.

Aplikasi resmi BMKG, yang dikenal sebagai infoBMKG, berfungsi sebagai pusat data dan informasi yang harus dapat diandalkan setiap saat. Kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi website ini secara langsung memengaruhi efektivitas BMKG dalam menjalankan tugasnya dan tingkat kepercayaan serta kepuasan pengguna. Jika website mengalami kendala akses, informasinya tidak mutakhir, atau sulit digunakan, maka informasi penting tersebut dapat gagal menjangkau masyarakat yang membutuhkan [1]

Aplikasi Info BMKG telah banyak digunakan, beberapa penelitian menunjukkan adanya kendala, terutama terkait keterlambatan pemberitahuan gempa bumi yang berpotensi mengurangi efektivitas aplikasi dalam memberikan informasi penting secara real-time [2]. Selain itu, penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi sangat dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan dan persepsi kemudahan serta kegunaan teknologi yang digunakan [3]. Dari analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi BMKG Info di Google Play Store di Indonesia, hasilnya menunjukkan bahwa 518 data memiliki sentimen positif dan 276 data memiliki sentimen negatif [4]. Mengingat peran kritis infoBMKG, evaluasi kualitas layanannya menjadi suatu keharusan. Penilaian kualitas layanan tidak hanya berfokus pada fungsionalitas teknis, tetapi juga pada bagaimana pengguna merasakan interaksi dan manfaat dari layanan tersebut. Metode WebQual 4.0 merupakan kerangka kerja yang komprehensif dan teruji untuk mengukur persepsi kualitas layanan website, yang mencakup dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*). Penggunaan WebQual 4.0 memungkinkan identifikasi kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi dan persepsi pengguna, sehingga dapat memberikan panduan spesifik untuk perbaikan.

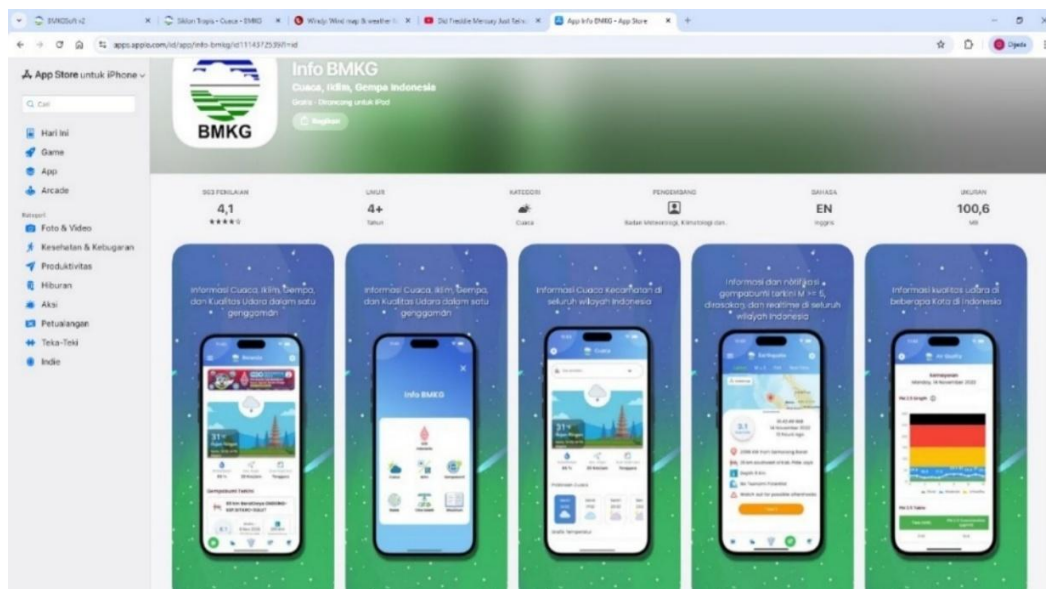
Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi dan persepsi positif terhadap teknologi dapat meningkatkan kepuasan dan niat untuk menggunakan aplikasi e-Government [5]. Selain itu, literasi digital dan aksesibilitas juga merupakan faktor penting dalam keberhasilan adopsi layanan digital publik [6]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi BMKG Info menggunakan model e-GovQualand dan menguji penerimaan pengguna berdasarkan TAM. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan niat untuk menggunakan aplikasi BMKG Info, sehingga memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan penerimaan pengguna. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya yang ingin mengembangkan atau mengevaluasi layanan publik berbasis teknologi informasi. Model pengukuran kualitas layanan dan penerimaan pengguna yang digunakan dapat diadaptasi untuk meningkatkan kualitas layanan e-Government secara umum [7].

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya, WebQual versi 4.0 penekanannya pada pengguna dan persepsi mereka daripada perancang website [8]. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari WebQual, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan website : apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis website? Penelitian yang mengukur kualitas website Kominfo dengan metode WebQual, belum ada. Namun demikian, terdapat penelitian sejenis yang menggunakan metode WebQual, seperti yang dilakukan oleh Wahyu Prasetya (2025) yang mengukur kualitas layanan dan penerimaan pengguna BMKG di Jawa Tengah.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ekstensif tentang evaluasi layanan e-government dan penerimaan teknologi telah dilakukan menggunakan berbagai pendekatan pemodelan, termasuk eGovQual yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan e-government berdasarkan dimensi seperti efisiensi, keandalan, kepercayaan, dan dukungan warga [3]. Sementara itu, TAM digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh masyarakat, seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap, dan niat untuk menggunakan [9]. Tampilan Wibsite Aplikasi InfoBMKG akan di tampilkan seperti pada gambar 2. Sebagai berikut :



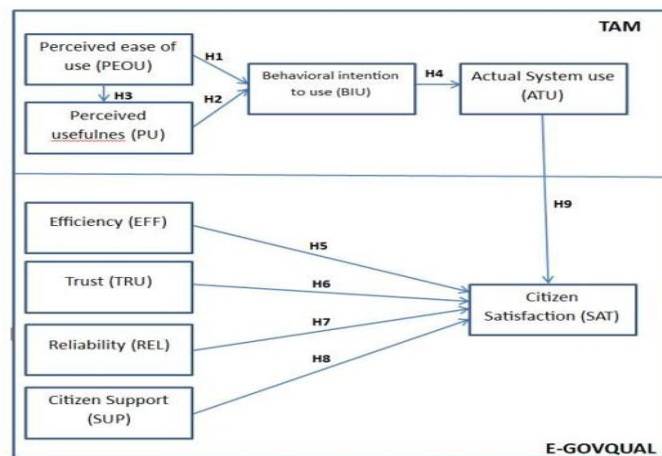
Gambar 2. Tampilan Website Aplikasi InfoBMKG

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tahapan penelitian yang akan diimplementasikan ditunjukkan pada Gambar 1. Gambar ini mengilustrasikan alur penelitian kuantitatif yang terstruktur, dimulai dengan identifikasi masalah, diikuti oleh tinjauan pustaka untuk membangun landasan teoritis, dan perhitungan sampel untuk

menentukan responden. Selanjutnya, penelitian melibatkan pengembangan dan pengintegrasian dua model (e-GovQual dan TAM) untuk merumuskan hipotesis dan menentukan variabel penelitian. Setelah persiapan metodologis, data dikumpulkan melalui kuesioner dan kemudian dianalisis secara statistik menggunakan uji validitas dan reliabilitas, serta SEM. Tahap terakhir melibatkan penyajian analisis hasil dalam diskusi, diakhiri dengan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian.

Model konseptual eGovQual dan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis penerimaan dan kualitas layanan informasi BMKG oleh pengguna. eGovQual, seperti efisiensi, kepercayaan, keandalan, dukungan warga, kemudahan penggunaan, dan konten serta presentasi informasi, digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah [10]. Hasil pengukuran kualitas layanan ini kemudian memengaruhi persepsi pengguna tentang kegunaan (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) layanan, yang merupakan bagian dari model TAM. Kedua faktor utama TAM ini kemudian mendorong munculnya niat untuk menggunakan (behavioral intention to use) dan penggunaan sistem aktual (actual system use) layanan informasi BMKG oleh pengguna. Sistem tersebut benar-benar menggunakan layanan ini, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan pengguna dan insentif untuk menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang [11]. Dengan demikian, model ini secara komprehensif menilai kualitas layanan dari perspektif teknis dan pengalaman pengguna, serta faktor psikologis yang memengaruhi adopsi teknologi informasi BMKG. Model konseptual penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 3. Model Konseptual Pengembangan eGovQual

Penelitian ini melakukan sembilan pengujian hipotesis, yaitu :

- H1: Persepsi Kemudahan Penggunaan mempengaruhi Niat untuk Menggunakan
- H2: Persepsi tentang Kegunaan mempengaruhi Niat untuk Menggunakan
- H3: Persepsi Kemudahan Penggunaan mempengaruhi Persepsi Kegunaan
- H4: Niat untuk Menggunakan mempengaruhi Sistem dalam Praktiknya
- H5: Efisiensi mempengaruhi Kepuasan Warga
- H6: Kepercayaan mempengaruhi Kepuasan Warga
- H7: Keandalan mempengaruhi Kepuasan Warga
- H8: Dukungan Warga mempengaruhi Kepuasan Warga
- H9: Sistem tersebut Benar-Benar mempengaruhi Kepuasan Warga

Penelitian ini akan menguji model konseptual terintegrasi yang menggabungkan kerangka kerja e-GovQual dan Model Penerimaan Teknologi (TAM). Dalam model ini, terdapat dua jalur pengaruh utama, yaitu jalur TAM yang menguji penerimaan pengguna, di mana Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan (PEOU) dan Kegunaan yang Dirasakan

(PU) dihipotesiskan memengaruhi Niat untuk Menggunakan (BIU). Niat untuk Menggunakan (BIU) kemudian diuji pengaruhnya terhadap Penggunaan Sistem Aktual (ATU), selanjutnya adalah jalur e-GovQual yang secara langsung menguji pengaruh dimensi kualitas layanan seperti Efisiensi (EFF), Kepercayaan (TRU), Keandalan (REL), dan Dukungan Warga (CSR) terhadap Kepuasan Warga (SAT). Selain itu, model ini juga menguji hubungan yang menjembatani kedua kerangka kerja tersebut, yaitu pengaruh Penggunaan Sistem Aktual (ATU) terhadap Kepuasan Warga (SAT)

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis utama: data primer dan data sekunder [12]. Data primer diperoleh langsung dari pengguna layanan informasi BMKG melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden, baik masyarakat umum maupun karyawan BMKG yang aktif menggunakan layanan tersebut. Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan persepsi, harapan, dan pengalaman pengguna mengenai kualitas layanan informasi BMKG dan penerimaan teknologi yang digunakan. Selain itu, data sekunder juga berfungsi sebagai pendukung utama dalam penelitian ini, yang bersumber dari dokumen resmi, laporan, publikasi BMKG, dan data terbuka yang tersedia di situs web resmi BMKG. Data sekunder ini berisi informasi tentang kinerja, kebijakan, dan statistik layanan informasi yang dapat diakses publik, yang digunakan untuk memperkuat analisis dan memvalidasi temuan penelitian. Kombinasi kedua jenis data ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan akurat tentang implementasi layanan informasi BMKG[13].

Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna layanan informasi BMKG. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator kualitas layanan e-government menurut model eGovQual, seperti efisiensi, kepercayaan, keandalan, dukungan warga, dan keamanan, serta indikator penerimaan teknologi menurut Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang meliputi persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan niat untuk menggunakan layanan [14]. Setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert sehingga responden dapat secara objektif menilai tingkat persepsi dan harapan mereka. Selain instrumen utama, yaitu kuesioner, penelitian ini juga dapat melibatkan wawancara singkat untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hasil survei, terutama mengenai aspek-aspek tertentu yang membutuhkan penjelasan tambahan dari responden. Dengan demikian, instrumen penelitian ini diharapkan dapat mengumpulkan data yang valid dan reliabel untuk mendukung analisis komprehensif tentang kualitas layanan informasi BMKG [15]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengumpulan Data

Data diperoleh dari kuesioner yang didistribusikan kepada responden secara daring menggunakan Google Forms. Dari kuesioner yang didistribusikan, 240 responden menyelesaikan kuesioner tersebut, yang dibagi menjadi tiga kategori: jenis kelamin, usia, dan pendidikan berdasarkan data responden, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini melibatkan 240 responden. Dari jumlah tersebut, mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu 184 orang atau 77%. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 56 orang atau 23%. Dilihat dari kategori usia, responden didominasi oleh kelompok usia 51–60 tahun (37%) dan 41–50 tahun (37%). Untuk kategori pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu 109 orang atau 45%. Kelompok pendidikan tertinggi kedua adalah Sarjana/Pascasarjana dengan total 90 orang atau 38%. Setelah pengumpulan data, pengolahan data dilakukan dengan menerapkan SEM-PLS menggunakan alat SmartPLS 4. Pada tahap ini, dilakukan penilaian model luar (model pengukuran), penilaian model dalam (model struktural), dan pengujian hipotesis. berikut ini tampilan tabel data responden.

Tabel 1. Data responden

Responden Data	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	184	77%
	Wanita	56	23 %
Usia	< 30 Tahun	20	8%
	1 - 40 Tahun	37	15%
	41 - 50 Tahun	88	37%
	51 - 60 Tahun	88	37%
	>61 Tahun	7	3%
Pendidikan	Sarjana/Pascasarjana	91	38%
	Diploma	21	9%
	SMA	109	45%
	SMP	19	8%

3.2. Model Pengukuran

Penilaian ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara setiap indikator dan variabel latensi, model luar dinilai menggunakan validitas konvergen dan diskriminan, reliabilitas komposit, dan alpha Cronbach.

Tabel 2. Model Luar (Evaluasi Model Pengukuran)

	Alfa Cronbach	Keandalan komposit
LAINNYA	0,777	0,777
BIU	0,785	0,788
EFF	0,926	0,927
PEOU	0,923	0,925
BISA	0,890	0,894
REL	0,928	0,929
DUDUK	0,883	0,884
SUP	0,937	0,939
BENAR	0,911	0,911

Berdasarkan tabel 2 Model Luar, hal di atas menunjukkan bahwa dari berbagai konstruk yang diuji, seperti ATU, BIU, EFF, PEOU, PU, REL, SAT, SUP, dan TRU, semuanya memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,70, dengan sebagian besar melebihi 0,80 atau 0,90, ini menunjukkan reliabilitas yang baik hingga sangat baik. Konsistensi ini juga terlihat pada nilai Reliabilitas Komposit yang semuanya jauh di atas 0,70, dengan sebagian besar mendekati atau melebihi 0,90, yang menegaskan bahwa pengukuran konstruk tersebut sangat stabil secara internal.

3.3. Pengujian Hipotesis.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode bootstrapping. Pengujian ini dilakukan untuk menentukan atau membuktikan apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak dengan mengamati korelasi antar variabel

Tabel 3. Koefisien Jalur

PENGUJIAN HIPOTESIS				
Hipotesa	Koefisien Jalur	Statistik T	Nilai P	Informasi
LAINNYA -> SABTU	0,226	3.498	0,000	Positif dan Dampak signifikan
BIU -> ATU	0,782	24.033	0,000	Positif dan Dampak signifikan
EFEKTIF -> SABIT	0,053	0,661	0,509	Tidak signifikan memengaruhi
PEOU -> BIU	0,187	2.677	0,007	Positif dan Dampak signifikan
PEOU -> SENJATA	0,802	23.247	0,000	Positif dan Dampak signifikan
PU -> BIU	0,696	10.247	0,000	Positif dan Dampak signifikan
REL -> SAT	0,524	6.068	0,000	Positif dan Dampak signifikan
SUP -> SAT	0,159	2.197	0,028	Positif dan Dampak signifikan
SENIN -> SABTU	0,019	0,248	0,804	Tidak signifikan memengaruhi

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa dari sembilan hipotesis yang ada, sebagian besar menunjukkan dukungan statistik, sementara dua hipotesis tidak terbukti signifikan. Tujuh dari sembilan hipotesis menunjukkan dampak yang signifikan dan positif, sebagaimana dibuktikan oleh nilai p di bawah 0,05 (sebagian besar 0,000) dan statistik t absolut lebih besar dari 1,96. Ini menunjukkan bahwa hubungan yang dihipotesiskan kuat dan tidak terjadi secara kebetulan. Secara khusus, Perceived Ease of Use (PEOU) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (BIU) dan Perceived Usefulness (PU). Dengan cara yang sama, Perceived Usefulness (PU) memiliki dampak signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (BIU). Selanjutnya, Niat Perilaku untuk Menggunakan (Behavioral Intention to Use/BIU) telah terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan Sistem Aktual (Actual System Use/ATU). Selain itu, dalam konteks kepuasan pengguna (Kepuasan Warga - SAT), ditemukan bahwa Keandalan (Reliability/REL) dan Dukungan Warga (Citizen Support/SUP) memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan. Terakhir, Penggunaan Sistem Aktual (ATU) juga secara signifikan memengaruhi Kepuasan Warga (SAT), menunjukkan bahwa tingkat penggunaan sistem aktual yang terjadi relatif terhadap penggunaan sangat berkontribusi pada kepuasan akhir

Namun, ada dua hipotesis yang tidak didukung secara statistik oleh data. Pengaruh Efisiensi (EFF) terhadap Kepuasan Warga (SAT) tidak menunjukkan signifikansi, seperti yang terlihat dari nilai p sebesar 0,509 dan statistik t sebesar 0,661, yang tidak melebihi batas signifikansi yang ditetapkan. Fenomena serupa terlihat pada dampak Kepercayaan (TRU) terhadap Kepuasan Warga (SAT), di mana nilai p yang tinggi (0,804) dan statistik t yang rendah (0,248) menunjukkan bahwa hubungan ini juga tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan diri pengguna terhadap kemampuan mereka (Efisiensi) dan tingkat kepercayaan yang mereka miliki (Kepercayaan) mungkin tidak secara langsung memengaruhi kepuasan mereka seperti yang dihipotesiskan sebelumnya

Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam konteks aplikasi BMKG Info, di mana informasi sangat penting, pengguna memprioritaskan visibilitas dan dukungan daripada kecepatan akses atau aspek teknis kepercayaan lainnya, khususnya terkait dengan kepuasan keseluruhan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang keterlambatan pemberitahuan gempa bumi, di mana kepercayaan tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Meskipun Efisiensi (EFF) dan Kepercayaan (TRU) tidak secara langsung memengaruhi kepuasan, dimensi Keandalan (REL) dan Dukungan Warga (CSR) terbukti sangat penting. Dengan demikian, studi ini memberikan gambaran holistik bahwa peningkatan kualitas layanan (terutama keandalan dan dukungan) dan pengalaman pengguna yang positif akan secara efektif meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BMKG Info

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS, penelitian ini menyimpulkan bahwa model pengukuran (model luar) menunjukkan kualitas yang sangat baik; semua konstruk dan item kuesioner terbukti valid secara konvergen (nilai AVE > 0,50 dan faktor pemuatan > 0,70) dan diskriminatif, serta reliabel (nilai Alpha Cronbach dan Reliabilitas Komposit > 0,70). Selanjutnya, dalam pengujian hipotesis (model dalam), sebagian besar hubungan yang diajukan mendapat dukungan signifikan secara statistik, di mana tujuh dari sembilan hipotesis terbukti memiliki dampak positif dan signifikan. Namun, dua hipotesis yang menguji dampak Efisiensi (EFF) terhadap Kepuasan (SAT) dan Kepercayaan (TRU) terhadap Kepuasan (SAT) terbukti tidak signifikan. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian kuat dan sebagian besar hubungan antar variabel dalam model konseptual didukung secara empiris. Fenomena serupa terlihat pada dampak Kepercayaan (TRU) terhadap Kepuasan (SAT), di mana nilai p yang tinggi (0,804) dan statistik t yang rendah (0,248) menunjukkan bahwa hubungan ini juga tidak signifikan secara statistik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Bayes, "Analisis Sentimen Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi ' INFO BMKG ' menggunakan Naive Bayes , SVM , dan KNN Sentiment Analysis of Public Satisfaction with the ' INFO BMKG '," vol. 14, pp. 1418-1432, 2025.
- [2] D. Primanda, M. N. Burga, A. Juliansyah, and N. Nurfauziah, "EFEKTIVITAS APLIKASI INFO BMKG DALAM MEMBERIKAN INFORMASI SELATAN Oleh," vol. 3, 2022.
- [3] F. W. Dewati, A. D. Setiawan, and Y. Z. Arief, "Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Sistem Informasi PTSP Online pada BMKG Pusat Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer," vol. 3, no. 2, pp. 161-170, 2023.
- [4] H. Haryono, F. M. Amin, N. Ulinnuha, S. Informasi, and I. Quality, "Faktor Kesuksesan Smart Mobility Menggunakan DeLone McLean dan E-Government Adoption Models," vol. 08, no. 02, pp. 87-99, 2023.
- [5] R. T. Prasetyo, Y. P. Kristiutami, I. Daspi, R. Priyanto, F. Hamzah, and A. R. Sanjaya, "IMPLEMENTASI MODEL INTEGRASI WEB-GOVQUAL SEBAGAI EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA," vol. 6, no. 2, pp. 222-231, 2024.
- [6] C. Sutikno *et al.*, "PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN AKSESIBILITAS ONLINE TERHADAP LAYANAN E-GOVERNMENT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS," no. November, 2024.
- [7] A. Dyah and K. Ana, "Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dalam Menggunakan Technology Acceptance Model," vol. 4, no. 3, pp. 355-370, 2020.
- [8] D. Menggunakan, M. Webqual, B. L. Sdm, K. Ri, J. Merdeka, and B. No, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO MINISTRY OF COMMUNICATION AND INFORMATION WEBSITE QUALITY MEASUREMENT BASED," vol. 14, no. 1, pp. 1-14, 2012.

- [9] A. S. Agung, A. A. Fauzi, A. Akram, and N. U. R. Risal, "Implementasi Teknik Data Mining terhadap Klasifikasi Data Prediksi Curah Hujan BMKG Di Sulawesi Selatan," vol. 17, no. 1, pp. 22-32, 2023.
- [10] M. Pengembangan, P. Administrasi, E. R. A. P. Covid-, and N. Tresiana, "Jurnal Ilmu Administrasi," vol. 18, no. 2, pp. 212-224, 2021.
- [11] A. Putri, A. Faroqi, and S. Mukaromah, "Pendekatan Model UTAUT2 dalam Menilai Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan Telemedicine Alodokter," vol. 5, no. 1, 2025.
- [12] M. Nusrang, "PENERAPAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING-PARTIAL LEAST SQUARES (SEM-PLS) DALAM MENGEVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PDRB DI INDONESIA," pp. 543-548, 2023.
- [13] K. Setyowati, P. S. Adi, R. Suryawati, H. Parwiyanto, and S. G. Prakoso, "Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta," vol. 22, pp. 38-52, 2024.
- [14] W. Prasetya and A. Supriyanto, "Analysis Of Service Quality and User Acceptance of BMKG Info Application Using EgovQual Model and Technology Acceptance Model (TAM) In Central Java," vol. 3, no. 1, pp. 44-56, 2025.