

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SRIKANDI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA PADA ARSIP NASIONAL RIArfina Anggraeni¹, Albert Riyandi²

Universitas Nusa Mandiri

arfinaanggraeni@gmail.com, albert.abe@nusamandiri.ac.id**Abstract (English)**

In this research, the writer analyses the Integrated Records Information System or SRIKANDI website's quality, using the Webqual 4.0 method and the Importance Performance Analysis (IPA). The Webqual 4.0 method is used as a base to make questionnaires. There are 22 questions, and every question is divided into two instruments i.e. the quality of work and its importance. Moreover, this research collects the answers from 80 civil servants at ANRI by simple random sampling. We learn that the quality of the website meets the user's expectations and satisfaction by computing "mean" value. The GAP analysis indicates the U1 variable and SIQ6 at -0,0125 and 0,025 respectively which is not ideal because it has a negative value. One indicator in the first quadrant is obtained from the IPA analysis results to be improved to meet the user's expectations and needs. In the second quadrant, there are 12 indicators whose quality surprisingly meets the user's expectations, and their performance needs to be maintained. We learn from one indicator in the third quadrant that needs to be developed to sustain the existing quality. Lastly, the fourth quadrant has 8 indicators whose work is excessive. Therefore, the writer suggests that the work's quality needs to be allocated in the first quadrant.

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website SRIKANDI pada Arsip Nasional RI. Sehingga dapat diketahui indikator pada website SRIKANDI yang mempengaruhi kepuasan penggunaannya. Metode webqual 4.0 sebagai dasar pembuatan kuisioner dengan 22 butir pertanyaan dan setiap pertanyaan dibagi menjadi 2 instrumen yaitu tingkat kinerja dan kepentingan. Pada metode IPA menggunakan analisis GAP kemudian dituangkan kedalam diagram kartesius. Penentuan sample menggunakan simple random sampling didapatkan sejumlah 80 responden merupakan pegawai pada Lembaga Arsip Nasional RI. Berdasarkan hasil analisis dengan menghitung nilai mean menunjukkan kualitas website sudah sesuai dengan pengguna. Hasil analisis GAP menunjukkan variabel (U1) dengan nilai -0,0125 dan (SIQ6) dengan nilai -0,025, belum memenuhi kualitas ideal karena memiliki nilai negatif. Hasil analisis IPA diperoleh terdapat satu indikator pada kuadran pertama untuk diprioritaskan untuk diperbaiki karena belum memenuhi harapan dan kepentingan pengguna. Pada kuadran kedua terdapat 12 indikator yang kualitasnya sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan performanya. Kuadran ketiga terdapat 1 indikator yang dikembangkan sesuai harapan dan kepentingan pengguna sehingga perlu mempertahankan kualitas yang ada. Kuadran keempat terdapat 8 indikator yang kinerjanya dianggap berlebihan. Indikator pada kuadran ini disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada indikator kuadran pertama.

Article History

Submitted: 9 September 2024

Accepted: 12 September 2024

Published: 19 September 2024

Key Words

Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, SRIKANDI website.

Sejarah Artikel

Submitted: 9 September 2024

Accepted: 12 September 2024

Published: 19 September 2024

Kata Kunci

Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, Website SRIKANDI.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang maju berdampak besar pada bidang pekerjaan baik pemerintahan maupun non pemerintah. Penerapan teknologi informasi memiliki peran strategis untuk memahami, menyampaikan, dan meningkatkan kualitas dalam pengambilan sebuah keputusan.[1]

Perkembangan teknologi yang pesat selalu diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi.[2] *Website* saat ini dinilai menjadi sarana alternatif untuk menyampaikan maupun mendapatkan informasi. Dengan adanya *website* mencari data dan informasi dari beberapa orang, organisasi, ataupun kelompok bisa didapatkan secara cepat.[3]

Pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan di bidang teknologi informasi dan komunikasi guna mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 yang membahas tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pelaksanaan SPBE, diharapkan mampu memberikan dampak positif untuk efisiensi waktu dan pengurangan biaya dalam menyampaikan pesan dari pihak internal maupun eksternal.[4]

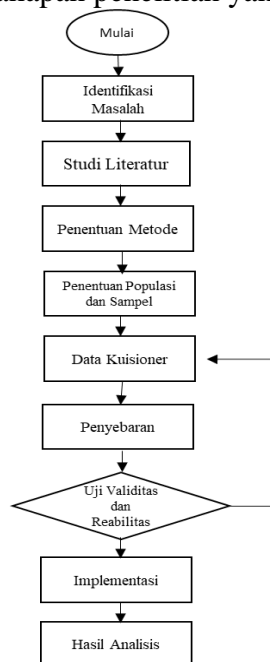
Lembaga Arsip Nasional RI telah menggunakan SRIKANDI dalam pengelolaan surat menyurat. Aplikasi ini mempermudah dalam pembuatan naskah dan menjadwalkan pengiriman surat ataupun dapat mendisposisikan surat. SRIKANDI dirancang untuk manajemen arsip dinamis secara elektronik dari manual ke dalam bentuk digital. Kehadiran SRIKANDI memudahkan pegawai dalam mengelola arsip. Akses kearsipan menjadi lebih cepat dan efisien, mudah untuk melacak atau menemukan arsip melalui sistem.

Pada pelaksanaannya SRIKANDI belum dilakukan pengukuran kualitas aplikasi, baik dari sisi *performance* dan *importance* pengguna. Sehingga belum diketahui layak atau tidak aplikasi SRIKANDI ini dikembangkan dan digunakan.

Dalam penelitian kualitas *website* SRIKANDI penulis menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk mengetahui kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Interaction Quality*). Untuk mengetahui indikator-indikator yang harus ditingkatkan kinerjanya digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA menggabungkan pengukuran tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) kemudian dipetakan dalam diagram kartesius.

METODE PENELITIAN

Berikut adalah alur dari gambaran tahapan penelitian yang digunakan



Sumber: Penelitian 2024

Gambar 1 Alur Tahapan Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah sebagai langkah penting dalam mengenali masalah yang ada. Peneliti melakukan identifikasi masalah dengan observasi dan pengamatan langsung.

b. Studi Literatur

Penulis mempelajari teori pada saat ini yang berasal dari wawancara, buku, jurnal dan referensi lainnya yang relevan dan berkaitan dengan metode yang dapat diterapkan pada pengukuran kualitas website SRIKANDI.

c. Penentuan Metode

Penentuan metode penelitian yang penulis lakukan sebagai suatu langkah kritis untuk memastikan bahwa data yang penulis kumpulkan nantinya dapat memberikan jawaban valid terhadap pertanyaan penelitian.

d. Penentuan Populasi dan Sampel

Pengumpulan sampel menggunakan random sampling, tiap unit populasi mempunyai kesempatan sama untuk menjadi sampel penelitian dengan menggunakan rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \text{Rumus 1}$$

Keterangan:

n = jumlah minimal responden

N = ukuran populasi

e = acceptable error

e. Data Kuisioner

Pengumpulan sumber data melalui beberapa cara seperti, wawancara, penyebaran kuisioner, dan studi pustaka. Pengumpulan data kuesioner yang telah didapatkan akan dikonversi menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan kemudian akan diolah oleh peneliti.

Terdapat 22 (dua puluh dua) instrumen penelitian dalam kuisioner yang membantu peneliti dalam mengumpulkan data. Data kuisioner *Webqual 4.0* dibagi menjadi 3 (tiga) bagian penilaian dilihat dari variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi yang disajikan (*information quality*), dan layanan kualitas interaksi (*service interaction quality*)

Tabel 1 Instrumen Pernyataan

TABEL PERTANYAAN KUISIONER			
No	Variabel	Kode Variabel	Instrumen Pertanyaan
1	<i>Usability</i>	US1	Alamat website SRIKANDI mudah untuk di akses
		US2	Website SRIKANDI memiliki tampilan yang menarik
		US3	Website SRIKANDI mudah untuk dioperasikan
		US4	Website SRIKANDI bekerja dengan baik dan mudah untuk dimengerti
		US5	Website SRIKANDI memiliki navigasi yang mudah (mudah menemukan menu-menu didalam website)
		US6	Website SRIKANDI menciptakan pengalaman yang positif/baik bagi pengguna
		US7	Penyusunan tata letak informasi dalam Website SRIKANDI tepat
		US8	Website SRIKANDI memiliki fitur-fitur yang lengkap
2	<i>Information quality</i>	IQ1	Website SRIKANDI menyediakan informasi yang jelas
		IQ2	Website SRIKANDI menyediakan informasi yang dapat dipercaya
		IQ3	Penyajian informasi dalam Website SRIKANDI selalu up to date
		IQ4	Website SRIKANDI menyajikan format teks/tulisan yang mudah dibaca dengan jelas
		IQ5	Website SRIKANDI memberikan informasi data yang akurat dan mudah dipahami
		IQ6	Website SRIKANDI menyajikan format gambar yang dapat dilihat dengan jelas
		IQ7	Website SRIKANDI menyajikan informasi yang detail
3	<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ1	Website SRIKANDI memiliki reputasi baik (menarik minat dan perhatian pengguna)
		SIQ2	Website SRIKANDI aman untuk upload dan download
		SIQ3	Website SRIKANDI dipercaya menjaga kerahasiaan data pribadi
		SIQ4	Website SRIKANDI memberikan ruang personalisasi
		SIQ5	Website SRIKANDI memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak admin
		SIQ6	Website SRIKANDI menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan
		SIQ7	Website SRIKANDI secara keseluruhan telah baik

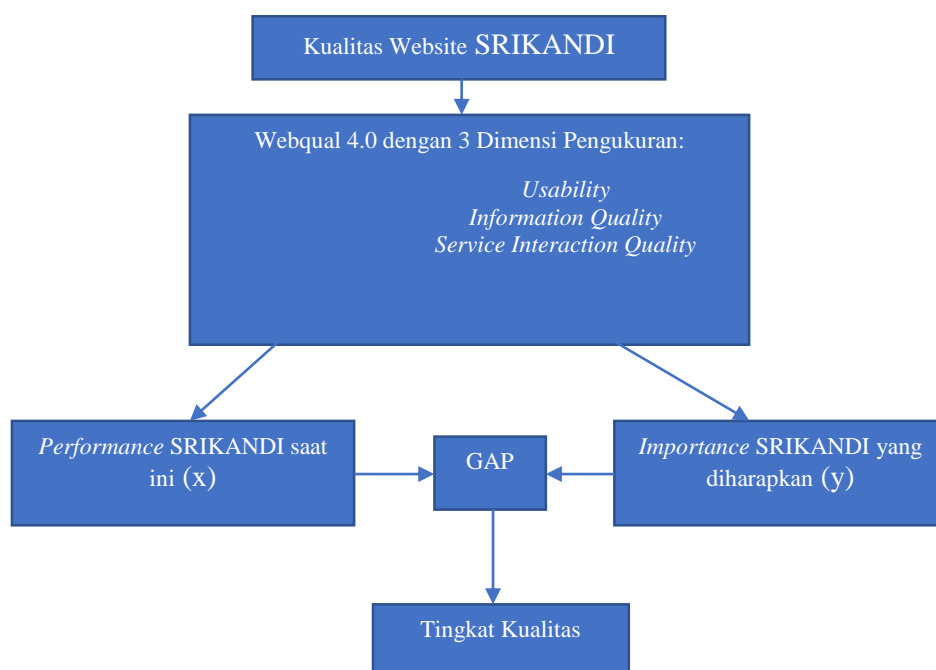
Sumber: Penelitian 2024

f. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Tujuan dari tahap ini adalah untuk memastikan apakah data tersebut dapat diandalkan atau tidak.

g. Implementasi

Langkah selanjutnya adalah menentukan sebuah kesenjangan (Gap) untuk mengukur *performance* dan *importance* dengan memanfaatkan strategi IPA.



Sumber: Penelitian 2024
Gambar 2 Kerangka Pemikiran

h. Hasil Analisa

Hasil analisis akan menunjukkan tingkat kesamaan mutu pelayanan dengan asumsi pengguna yang terlihat pada kesenjangan *performance* dan *importance*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) melibatkan kategori *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, sebagai pengukuran kepuasan pelanggan. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dan r tabel. Nilai r diperoleh dari r *product moment person* pada tingkat signifikansi 0,01 dengan $n = 80$. Nilai r tabel untuk ($df=80-2$), $df= 78$ adalah 0.2864. Berikut tabel pengujian validitas tingkat kinerja dari masing-masing kategori.

1. Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan Usability

Tabel 2 Uji Validitas Tingkat Kinerja Usability

		Correlations								
		US1	US2	US3	US4	US5	US6	US7	US8	Total
US1	Pearson Correlation	1	.040	.070	.013	.212	.088	.169	.065	.338**
	Sig. (2-tailed)		.722	.538	.906	.059	.435	.133	.565	.002
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US2	Pearson Correlation	.040	1	.478**	.373**	.550**	.645**	.651**	.535**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.722		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US3	Pearson Correlation	.070	.478**	1	.463**	.708**	.419**	.599**	.522**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.538	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US4	Pearson Correlation	.013	.373**	.463**	1	.315**	.257*	.417**	.315**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.906	<.001	<.001		.004	.022	<.001	.004	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US5	Pearson Correlation	.212	.550**	.708**	.315**	1	.554**	.725**	.495**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.059	<.001	<.001	.004		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US6	Pearson Correlation	.088	.645**	.419**	.257*	.554**	1	.554**	.593**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.435	<.001	<.001	.022	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US7	Pearson Correlation	.169	.651**	.599**	.417**	.725**	.554**	1	.549**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.133	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US8	Pearson Correlation	.065	.535**	.522**	.315**	.495**	.593**	.549**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.565	<.001	<.001	.004	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.338**	.766**	.759**	.568**	.816**	.732**	.835**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2024

Tabel 3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Usability

		Correlations								
		US1	US2	US3	US4	US5	US6	US7	US8	Total
US1	Pearson Correlation	1	.480**	.371**	.383**	.381**	.360**	.276*	.360**	.566**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.001	.013	.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US2	Pearson Correlation	.480**	1	.567**	.479**	.505**	.652**	.661**	.580**	.779**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US3	Pearson Correlation	.371**	.567**	1	.691**	.750**	.555**	.633**	.629**	.834**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US4	Pearson Correlation	.383**	.479**	.691**	1	.624**	.507**	.557**	.536**	.772**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US5	Pearson Correlation	.381**	.505**	.750**	.624**	1	.581**	.679**	.619**	.829**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US6	Pearson Correlation	.360**	.652**	.555**	.507**	.581**	1	.670**	.690**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US7	Pearson Correlation	.276*	.661**	.633**	.557**	.679**	.670**	1	.680**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.013	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
US8	Pearson Correlation	.360**	.580**	.629**	.536**	.619**	.690**	.680**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.566**	.779**	.834**	.772**	.829**	.805**	.829**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2024

2. Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan *Information Quality*

Tabel 4 *Uji Validitas Tingkat Kinerja Information Quality*

		Correlations							
		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	Total
IQ1	Pearson Correlation	1	.728**	.714**	.470**	.438**	.546**	.508**	.810**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ2	Pearson Correlation	.728**	1	.698**	.666**	.551**	.507**	.552**	.855**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ3	Pearson Correlation	.714**	.698**	1	.583**	.430**	.434**	.540**	.806**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ4	Pearson Correlation	.470**	.666**	.583**	1	.593**	.387**	.511**	.761**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ5	Pearson Correlation	.438**	.551**	.430**	.593**	1	.582**	.576**	.752**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ6	Pearson Correlation	.546**	.507**	.434**	.387**	.582**	1	.576**	.734**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ7	Pearson Correlation	.508**	.552**	.540**	.511**	.576**	.576**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.810**	.855**	.806**	.761**	.752**	.734**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2024

Tabel 5 *Uji Validitas Tingkat Kepentingan Information Quality*

		Correlations							
		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	Total
IQ1	Pearson Correlation	1	.739**	.617**	.650**	.662**	.714**	.666**	.858**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ2	Pearson Correlation	.739**	1	.639**	.662**	.729**	.589**	.724**	.852**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ3	Pearson Correlation	.617**	.639**	1	.647**	.705**	.579**	.731**	.830**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ4	Pearson Correlation	.650**	.662**	.647**	1	.704**	.666**	.586**	.825**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ5	Pearson Correlation	.662**	.729**	.705**	.704**	1	.648**	.749**	.872**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ6	Pearson Correlation	.714**	.589**	.579**	.666**	.648**	1	.655**	.827**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
IQ7	Pearson Correlation	.666**	.724**	.731**	.586**	.749**	.655**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.858**	.852**	.830**	.825**	.872**	.827**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2024

3. Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan *Service Interaction Quality*

Tabel 6 Uji Validitas Tingkat Kinerja *Service Interaction Quality*

		Correlations							
		SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7	Total
SIQ1	Pearson Correlation	1	.169	.096	.011	.461**	.011	-.258*	.428**
	Sig. (2-tailed)		.133	.396	.922	<.001	.920	.021	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ2	Pearson Correlation	.169	1	.063	-.003	-.140	.134	-.117	.357**
	Sig. (2-tailed)	.133		.579	.976	.216	.234	.300	.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ3	Pearson Correlation	.096	.063	1	.030	-.063	.009	-.247*	.310**
	Sig. (2-tailed)	.396	.579		.791	.579	.938	.027	.005
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ4	Pearson Correlation	.011	-.003	.030	1	.003	.077	.090	.431**
	Sig. (2-tailed)	.922	.976	.791		.976	.495	.428	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ5	Pearson Correlation	.461**	-.140	-.063	.003	1	-.083	.064	.379**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.216	.579	.976		.466	.573	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ6	Pearson Correlation	.011	.134	.009	.077	-.083	1	.092	.534**
	Sig. (2-tailed)	.920	.234	.938	.495	.466		.415	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ7	Pearson Correlation	-.258*	-.117	-.247*	.090	.064	.092	1	.318**
	Sig. (2-tailed)	.021	.300	.027	.428	.573	.415		.004
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.428**	.357**	.310**	.431**	.379**	.534**	.318**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	.005	<.001	<.001	<.001	.004	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2024

Tabel 7 Uji Validitas Tingkat Kepentingan *Service Interaction Quality*

		Correlations							
		SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5	SIQ6	SIQ7	Total
SIQ1	Pearson Correlation	1	.535**	.150	.043	.600**	.571**	.655**	.783**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.185	.706	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ2	Pearson Correlation	.535**	1	.021	.145	.469**	.526**	.450**	.682**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.852	.199	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ3	Pearson Correlation	.150	.021	1	.232*	.142	.169	.148	.421**
	Sig. (2-tailed)	.185	.852		.038	.209	.135	.191	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ4	Pearson Correlation	.043	.145	.232*	1	.025	.107	.198	.364**
	Sig. (2-tailed)	.706	.199	.038		.829	.347	.078	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ5	Pearson Correlation	.600**	.469**	.142	.025	1	.545**	.601**	.753**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.209	.829		<.001	<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ6	Pearson Correlation	.571**	.526**	.169	.107	.545**	1	.633**	.765**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.135	.347	<.001		<.001	<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
SIQ7	Pearson Correlation	.655**	.450**	.148	.198	.601**	.633**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.191	.078	<.001	<.001		<.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.783**	.682**	.421**	.364**	.753**	.765**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2024

Dengan demikian semua item pertanyaan kategori *usability* (US), *information quality* (IQ), dan *service interaction quality* (SIQ) dikatakan valid.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas dikatakan reliabel apabila memenuhi syarat apabila cronbac's alpha > nilai batas. Nilai batas yang diambil adalah 0.60. Berikut merupakan hasil uji reabilitas tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang diolah menggunakan software SPSS.

Tabel 8 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan

<i>Instrumen Reability Statics</i>	Nilai Cronbac's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
<i>Performance</i> (Kinerja)	0.885	0.60	Reliabel
<i>Importance</i> (Kepentingan)	0.952	0.60	Reliabel

Sumber: Penelitian 2024

Berdasarkan tabel IV.13, terdapat nilai cronbac's alpha pada *performance* 0.885>0,60, dan nilai cronbac's alpha *importance* 0.952, maka hasil penilaian reabilitas dikatakan reliabel karena nilai cronbac's alpha lebih besar dari 0.60.

Hasil Analisa Deskriptif Kualitas Website

Analisis dengan menghitung *mean* dari hasil penilaian kualitas situs yang didasari pada *performance* dan *importance* pengguna untuk semua dimensi pertanyaan. Penilaian menggunakan rentang nilai skala likert dari 1 sampai 4.

1. Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja

Tabel 9 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
US1	80	2.00	4.00	3.5375	.61508
US2	80	2.00	4.00	3.3250	.52229
US3	80	2.00	4.00	3.2875	.48244
US4	80	2.00	4.00	3.3875	.51543
US5	80	3.00	4.00	3.3500	.47998
US6	80	3.00	4.00	3.3250	.47133
US7	80	3.00	4.00	3.3500	.47998
US8	80	2.00	4.00	3.3125	.49283
IQ1	80	2.00	4.00	3.3750	.62389
IQ2	80	2.00	4.00	3.4750	.55060
IQ3	80	2.00	4.00	3.3625	.60050
IQ4	80	2.00	4.00	3.4750	.55060
IQ5	80	2.00	4.00	3.3375	.54988
IQ6	80	2.00	4.00	3.3500	.57589
IQ7	80	2.00	4.00	3.3250	.56870
SIQ1	80	3.00	4.00	3.1750	.38236
SIQ2	80	3.00	4.00	3.7750	.42022
SIQ3	80	3.00	4.00	3.6125	.49025
SIQ4	80	3.00	4.00	3.2750	.44933
SIQ5	80	3.00	4.00	3.2250	.42022
SIQ6	80	2.00	4.00	3.2000	.58244
SIQ7	80	2.00	4.00	3.6000	.56479
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Penelitian 2024

2. Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan

Tabel 10 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
US1	80	2.00	4.00	3.5500	.59321
US2	80	2.00	4.00	3.2750	.57313
US3	80	1.00	4.00	3.1875	.61816
US4	80	1.00	4.00	3.0750	.70755
US5	80	1.00	4.00	3.2000	.68251
US6	80	1.00	4.00	3.2000	.66371
US7	80	1.00	4.00	3.2375	.66072
US8	80	1.00	4.00	3.1625	.70160
IQ1	80	1.00	4.00	3.2375	.67961
IQ2	80	2.00	4.00	3.4000	.56479
IQ3	80	2.00	4.00	3.1500	.63843
IQ4	80	2.00	4.00	3.3875	.56240
IQ5	80	2.00	4.00	3.2875	.57794
IQ6	80	1.00	4.00	3.2500	.68436
IQ7	80	2.00	4.00	3.2375	.60050
SIQ1	80	2.00	4.00	2.9750	.67458
SIQ2	80	2.00	4.00	3.0500	.63445
SIQ3	80	2.00	4.00	3.3125	.70430
SIQ4	80	2.00	4.00	3.1750	.59054
SIQ5	80	1.00	4.00	3.0125	.72030
SIQ6	80	2.00	4.00	3.2250	.57313
SIQ7	80	2.00	4.00	3.1500	.63843
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Penelitian 2024

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 9, dan table 10 untuk tingkat kinerja dan kepentingan *website* menggunakan *webqual* 4.0 menunjukkan nilai *mean* lebih dari nilai 3 (tiga). Hal ini dapat diartikan responden merasa setuju dengan kinerja *website* yang telah ada. Seperti penilaian pada skala likert nilai 3 (tiga) adalah “Setuju”.

Analisa Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan atau gap untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan pengguna *Website* SRIKANDI dengan cara menghitung nilai rata-rata dari penilaian kinerja dan kepentingan pengguna.

Kriteria penilaian tingkat gap pengguna, jika $Q_i (GAP) > 0$, menunjukkan penilaian positif dan tingkat kualitas yang baik. Jika $Q_i (GAP) < 0$, menunjukkan penilaian negative dan tingkat kualitas yang kurang. Berikut adalah tabel IV.66 yang merupakan hasil analisis kesenjangan.

Tabel 11 Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

Indikator	Performan	Importance	GAP
US1	3,54	3,55	-0,01
US2	3,33	3,28	0,05
US3	3,29	3,19	0,10
US4	3,39	3,08	0,31
US5	3,35	3,20	0,15
US6	3,33	3,20	0,13
US7	3,35	3,24	0,11
US8	3,31	3,16	0,15
IQ1	3,38	3,24	0,14
IQ2	3,48	3,40	0,08

IQ3	3,36	3,15	0,21
IQ4	3,48	3,39	0,09
IQ5	3,34	3,29	0,05
IQ6	3,35	3,25	0,10
IQ7	3,33	3,24	0,09
SIQ1	3,18	2,98	0,20
SIQ2	3,78	3,05	0,73
SIQ3	3,85	3,31	0,54
SIQ4	3,28	3,18	0,10
SIQ5	3,23	3,01	0,21
SIQ6	3,20	3,23	-0,02
SIQ7	3,60	3,15	0,45

Sumber: Penelitian 2024

Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian dihitung dengan $TK_i = X(\text{Performance}) / Y(\text{Importance}) \times 100\%$. Hasil analisis kesesuaian dapat dilihat pada table IV.11.

Tabel 12 Hasil Analisis Kesesuaian

No	Variabel	Kode Variabel	Total Skor		Tingkat kesesuaian
			Performance	Importance	
1	Usability	US1	283	284	99,65
		US2	266	262	101,53
		US3	263	255	103,14
		US4	271	246	110,16
		US5	268	256	104,69
		US6	266	256	103,91
		US7	268	259	103,47
		US8	265	253	104,74
2	Information quality	IQ1	270	259	104,25
		IQ2	278	272	102,21
		IQ3	269	252	106,75
		IQ4	278	271	102,58
		IQ5	267	263	101,52
		IQ6	268	260	103,08
		IQ7	266	259	102,70
3	Service Interaction Quality	SIQ1	254	238	106,72
		SIQ2	302	244	123,77
		SIQ3	289	265	109,06
		SIQ4	262	254	103,15
		SIQ5	258	241	107,05
		SIQ6	256	258	99,22
		SIQ7	288	252	114,29

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian terdapat dua indikator yang kinerjanya belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dikarebakan skor tingkat kesesuaian menunjukkan nilai < 100%. Indikator tersebut adalah US1 dan SIQ6.

Perhitungan Rata-Rata Penilaian

Dalam diagram kartesius mempunyai sumbu X dan Y, yang didapatkan dengan cara menghitung nilai rata-rata total dari tingkat kinerja dan kepentingan. Berikut adalah tabel 13 yang merupakan hasil total nilai rata-rata sumbu x dan y.

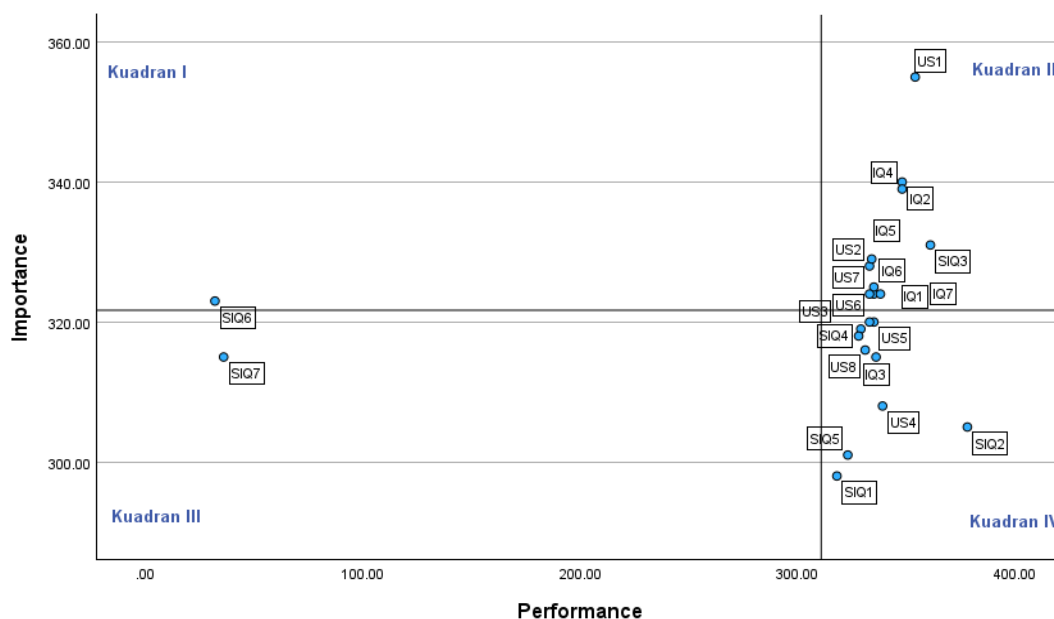
Tabel 13 Nilai Rata-rata Sumbu X dan Y

Variabel Nilai	Total Nilai Rata-rata
Sumbu X Tingkat Kinerja	3.39
Sumbu Y Tingkat Kepentingan	3.22

Sumber: Penelitian 2024

Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik IPA diperkirakan menggunakan diagram kartesius untuk menentukan area setiap variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran, karakteristik presentasi diwakili oleh poros X, sedangkan kualitas signifikansi diwakili oleh poros Y. Berikut ini adalah gambar diagram kartesius yang ditangani oleh para ilmuwan menggunakan SPSS.



Sumber: Penelitian 2024

Gambar 3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Berdasarkan gambar 3 dapat dilihat bahwa seluruh indikator telah dipetakan kedalam empat kuadran pada diagram. Hasil pengujian kuadran dalam metode IPA adalah:

1. Kuadran I (*Concentrate Here*)
 Kuadran pertama menunjukkan prioritas utama pengguna menganggap indikator tersebut penting namun pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan bagi pengguna. Indikator yang masuk kedalam kuadran pertama adalah variabel (SIQ6) dengan pertanyaan “Website SRIKANDI menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan”. Sehingga sangat di prioritaskan untuk melakukan perbaikan kualitas indikator yang ada pada kuadran pertama.
2. Kuadran II (*Keep up the Good Work*)
 Kuadran kedua menunjukkan pertahankan kinerja, indikator yang sudah berjalan dengan baik dan dianggap penting oleh pengguna. Sehingga perlu mempertahankan kinerja yang ada. Indikator yang masuk kedalam kuadran ke dua adalah:
 - a) US1 dengan pertanyaan “Alamat Website SRIKANDI mudah untuk di akses”.
 - b) US2 dengan pertanyaan “Website SRIKANDI memiliki tampilan yang menarik”

- c) US3 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI mudah untuk dioperasikan”
 - d) US6 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI menciptakan pengalaman yang positif/baik bagi pengguna”
 - e) US7 dengan pertanyaan “Penyusunan tata letak informasi dalam *Website* SRIKANDI tepat”
 - f) IQ1 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI menyediakan informasi yang jelas”
 - g) IQ2 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI menyediakan informasi yang dapat dipercaya”
 - h) IQ4 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI menyajikan format teks/tulisan yang mudah dibaca dengan jelas”
 - i) IQ5 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI memberikan informasi data yang akurat dan mudah dipahami”
 - j) IQ6 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI menyajikan format gambar yang dapat dilihat dengan jelas”
 - k) IQ7 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI menyajikan informasi yang detail”
 - l) SIQ3 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI dipercaya menjaga kerahasiaan data pribadi”.
3. Kuadran III (*Low Priority*)
Kuadran ketiga merupakan indikator yang dianggap performanya rendah. Indikator yang masuk kedalam kuadran ke tiga adalah SIQ7, dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI secara keseluruhan telah baik”. Indikator pada kuadran tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)
Kuadran keempat merupakan atribut pertanyaan yang dianggap berlebihan. Indikator yang menggambarkan tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingan rendah. Indikator pada kuadran ini disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada indikator kuadran pertama. Indikator yang masuk kedalam kuadran ke empat adalah:
- a) US4 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI bekerja dengan baik dan mudah untuk dimengerti”
 - b) US5 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI memiliki navigasi yang mudah (mudah menemukan menu-menu didalam *Website*)”
 - c) US8 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI memiliki fitur-fitur yang lengkap”
 - d) IQ3 dengan pertanyaan “Penyajian informasi dalam *Website* SRIKANDI selalu *up to date*”
 - e) SIQ1 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI memiliki reputasi baik (menarik minat dan perhatian pengguna)”
 - f) SIQ2 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI aman untuk *upload* dan *download*”
 - g) SIQ4 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI memberikan ruang personalisasi”
 - h) SIQ5 dengan pertanyaan “*Website* SRIKANDI memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak admin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dapat disimpulkan, melalui analisa dengan metode *webqual* 4.0 secara umum kualitas kinerja *website* SRIKANDI memiliki

persepsi positif terhadap dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Meskipun telah mendapat persepsi positif, hasil pengukuran dari *importance performance analysis*, terdapat indikator yang dianggap penting oleh pengguna SRIKANDI namun kinerjanya belum memadai. Indikator tersebut adalah SIQ6 dengan pertanyaan “*Website SRIKANDI menjamin kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan*”

DAFTAR ACUAN

- A. Pratama, A. S. Larasati, and A. Wulansari, “Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 3, pp. 519–533, 2021, doi: 10.51519/journalisi.v3i3.172.
- [2] D. Andreswari, F. F. Coastera, and M. Yusa, “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang Maksimal untuk Mendukung Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Sawah Lebar Baru,” *Abdi Reksa*, vol. 4, no. 2, pp. 50–55, 2023.
- [3] J. H. L. Raja and K. G. Tileng, “Analisis Kualitas Website Jobstreet Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA),” *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 38–45, 2022, doi: 10.37715/juisi.v8i1.2623.
- [4] B. Septiansyah, W. Wulandari, W. Gunawan, and A. Rochaeni, “PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DESA DI ERA DIGITAL 4.0 (Studi Kasus Pemerintah Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung),” *J. Acad. Praja*, vol. 6, no. 2, pp. 261–271, 2023, doi: 10.36859/jap.v6i2.1734.