

## ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN METODE WEB QUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**'Rahjan Saputra, <sup>2</sup>Susan Dian Purnamasari, <sup>3\*</sup>Febriyanti Panjaitan, <sup>4</sup>Ch. Desi Kusmindari, <sup>5</sup>Eka Puji Agustini**

<sup>1,2,5</sup>Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma,

<sup>3</sup>Teknik Informatika, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma,

<sup>4</sup>Teknik Industri, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma,

Jl. A. Yani No.3 Plaju, Palembang

Email: [ajanputra46@gmail.com](mailto:ajanputra46@gmail.com), [susandian@binadarma.ac.id](mailto:susandian@binadarma.ac.id),  
[febriyanti\\_panjaitan@binadarma.ac.id](mailto:febriyanti_panjaitan@binadarma.ac.id), [desi\\_christofora@binadarma.com](mailto:desi_christofora@binadarma.com),  
[eka\\_puji@binadarma.ac.id](mailto:eka_puji@binadarma.ac.id),

### ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi menjadi semakin penting bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik melalui teknologi informasi adalah melalui website pemerintah daerah. Namun, masih ada beberapa website pemerintah daerah yang belum memenuhi standar kualitas yang baik dalam hal informasi yang disajikan dan kemudahan akses pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website pemerintah daerah di kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) menggunakan metode Web Qual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini telah digunakan dalam beberapa penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini, hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dalam menggunakan website pemerintah cukup puas untuk 81% dari semua indikator, sedangkan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 80% dan rata-rata hasil kesenjangan - 0.81. Rekomendasi perbaikan dapat diberikan terutama pada atribut IQ3 (Menyediakan informasi yang up to date) dan atribut SIQ3 (Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi) pada kuadran I untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui website.

**Keywords:** Website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Kabupaten Ogan Komering Ilir .

### 1 PENDAHULUAN

Dalam era digital seperti sekarang ini, penggunaan teknologi informasi dalam pemerintah menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik melalui teknologi informasi adalah melalui website pemerintah daerah[1]. Namun, masih ada beberapa website pemerintah daerah yang belum memenuhi standar kualitas yang baik dalam hal informasi yang disajikan oleh kemudahan akses pengguna[1]. Masalah ini menunjukkan perlunya analisis website pemerintah daerah menggunakan metode yang tepat. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Web Qual 4.0 yang mencakup aspek seperti kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi dalam pengalaman penggunaan. Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi oleh website dan mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan[2].

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas website pemerintah daerah khusus pada pemerintah kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) menggunakan Web Qual 4.0 dan IPA. Pemerintah OKI memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan fasilitas teknologi informasi yaitu website dirancang sebagai bagian dari sistem portal pelayanan terpadu (SPARTAN) yang bertujuan memberikan layanan publik yang efektif dan efisien[3]. Website ini bertujuan khususnya membantu memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat resmi yang dibutuhkan. Dalam rangka membantu meningkatkan

kualitas pelayanan website penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pemerintah dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pelayanan publik melalui website.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode Web Qual 4.0 dan IPA untuk menganalisis kualitas website pemerintah daerah. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Muzacki dkk [4] menganalisis kualitas website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan, serta yang dilakukan Saputra RA [5] menganalisis kualitas website pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Nasution L [6] yang menganalisis kualitas website pemerintah Kecamatan Lowokwaru-Malang menggunakan metode Web Qual dan IPA. Metode Web Qual digunakan sebagai kuesioner dengan tiga dimensi sedangkan metode IPA digunakan sebagai analisis yang berupa tingkat kesesuaian, kesenjangan (GAP) dan kuadran. Hasil rata-rata analisis kesesuaian maksimum 99.43% dimiliki oleh Nasution L, dkk [6] atau < 100%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode Web Qual 4.0 dan IPA dapat digunakan untuk menganalisis website pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini telah menggunakan metode Web Qual 4.0 dan IPA dalam menganalisis website dengan menggunakan 3 variabel dengan 21 indikator, setiap indikator pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel setelah dilakukan pengujian. Kepuasan pengguna dalam menggunakan website pemerintah cukup puas untuk 81% dari semua indikator, sedangkan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 80% dan rata-rata hasil kesenjangan -0.81. Dengan hasil tersebut dapat membantu pemangku kepentingan dalam pemerintahan untuk memahami kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui website, dan penelitian ini memberikan rekomendasi terutama atribut pada kuadran I dapat diberikan perbaikan yaitu pada atribut IQ3 (Menyediakan informasi yang up to date) dan atribut SIQ3 (Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi).

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah kajian literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Berikut ini adalah beberapa penelitian dan penjelasan tinjauan pustaka yang dapat digunakan dalam menganalisis website pemerintah kabupaten OKI menggunakan metode Web Qual 4.0 dan IPA :

- a. Penelitian Aripin D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. Penelitian ini menggunakan metode Web Qual 4.0 untuk mengukur kualitas website kabupaten ogan komering ulur (OKU) [7]. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis yang menggunakan metode webqual 4.0
- b. Penelitian Dalimunthe N. (2019). Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau) [8]. Penelitian ini memberikan pembahasan tentang bagaimana metode webqual 4.0 dapat digunakan menganalisis kualitas website pemerintah daerah.
- c. Penelitian Muzack. (2019). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan) [4]. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA dalam menganalisis website pemerintah.
- d. Penelitian Nasution L. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis ( IPA ) ( Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang ) [6]. Menganalisis website pemerintah dengan dua metode yaitu webqual 4.0 dan IPA.

Beberapa penelitian yang relevan telah menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA untuk menganalisis kualitas website pemerintah daerah. Hasil penelitian-penelitian ini menunjukkan

bahwa metode Web Qual 4.0 dan IPA dapat digunakan untuk menganalisis kualitas website dan membantu pemerintah untuk memahami kebutuhan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui website.

Website pemerintah Kabupaten OKI difokuskan untuk memberikan layanan pengurusan surat menyurat resmi bagi masyarakat dan merupakan bagian dari SPARTAN. Oleh karena itu, diperlukan analisis kualitas website menggunakan metode Web Qual 4.0 dan IPA. Website ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Tampilan Website Pemerintah Kabupaten OKI [3]

### 3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang telah digunakan oleh Saputro KE. (2022) [2] dan Febriyanti. (2022) [9] yang telah menganalisis website dengan metode Web Qual .40 dan IPA. Beberapa tahapan penelitian yang kami gunakan yaitu :

a. Definisi Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel yang digunakan ada tiga yaitu (1) **kualitas kegunaan** yaitu kualitas dengan tingkat kegunaan website pemerintah kabupaten OKI secara keseluruhan; (2) **kualitas informasi** yaitu kualitas isi dari website pemerintah serta kesesuaian informasi yang diberikan untuk pengguna dalam hal ini masyarakat kabupaten OKI; (3) **kualitas interaksi pelayanan** yaitu kualitas dari interaksi layanan website pemerintahan yang dialami atau dirasakan oleh pengguna saat menelusuri website.

Masing-masing ke tiga variabel tersebut kemudian penelitian telah menentukan indikator yang terkait dalam menganalisis website pemerintah kabupaten OKI. Indikator yang digunakan dijelaskan pada tabel 1.

**Tabel 1 Indikator Variabel Webqual 4.0**

Variabel	Indikator
Kualitas Pengguna (US- Usability)	Kemudahan untuk di operasikan (US1) Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti (US2) Kemudahan untuk navigasi (US3) Kemudahan menemukan alamat website (US4) Tampilan yang atraktif (US5) Tepat dalam penyusunan tata letak informasi (US6) Tampilan sesuai dengan jenis website pemerintahan (US7) Adanya penambahan pengetahuan dan informasi website (US8)
Kualitas Informasi (IQ – Information Quality)	Menyediakan informasi yang cukup jelas (IQ1) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya (IQ2) Menyediakan informasi yang up to date (IQ3) Menyediakan informasi yang relevan (IQ4) Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami (IQ5) Menyediakan informasi yang cukup detail (IQ6) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai (IQ7)
Kualitas Interaksi Pelayanan (SIQ - Service Quality)	Mempunyai reputasi yang baik (SIQ 1) Mendapatkan keamanan dalam pengiriman data (SIQ 2) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi (SIQ 3) Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian (SIQ 4) Kemudahan untuk memberikan masukan (SIQ 5) Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website (SIQ 6)

b. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten OKI yaitu 731.721 orang. Penentuan sampel menggunakan metode probability sampling dengan teknik proportional random sampling. Karena penelitian ini ingin setiap orang pada populasi memiliki kesempatan yang sama (acak) untuk terpilih sebagai sampel maka penelitian ini menggunakan metode probability sampling. Sampel diambil menggunakan persamaan (1) slovin [10] yaitu :

$$N = \frac{n}{1 + N_e^2} \tag{1}$$

Dimana :

- N = Jumlah sampel
- n = Jumlah seluruh anggota populasi
- e = Toleransi terjadinya kesalahan

Dengan persamaan slovin dan populasi dari masyarakat kabupaten OKI, dengan perkiraan tingkat kesalahan 10% maka didapatkan n= 99.986 dan dibulatkan menjadi 100 orang.

$$\frac{731721}{1+(731721 \times (0,1)^2)} = 99.986$$

c. Skala penilaian kualitas website

Skala pengukuran penelitian ini menggunakan skala likerts [11], dimana skala ini memiliki lima skala jawaban yaitu poin 1 sampai 4, dengan penjelasan poin 1 = “Sangat Tidak Puas”, point 2 = “Tidak Puas”, point 3 = “Cukup Puas”, dan point 4 = “Sangat Puas”.

Dengan skala pengukuran 1-4 pada tabel 2 terlihat rentang yang digunakan dalam penilaian kualitas layanan publik website pemerintah kabupaten OKI. Metode pengukuran ini banyak digunakan dalam penelitian karena sederhana dan bermanfaat untuk membandingkan skor dengan distribusi skala. Persamaan (2) likerts :

$$RS = \frac{m-n}{n} \tag{2}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = angka tertinggi dalam pengukuran

n = angka terendah dalam pengukuran

b = banyaknya kelas/kategori yang dibentuk

$$RS = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

Dengan rentang skala 0.75 maka skala numerik adalah sebagai berikut :

**Tabel 2 Rentang penilaian skala likert**

Keterangan	Rentan
Sangat Puas	3.25 s/d 4
Cukup Puas	2.5 s/d 3.25
Tidak Puas	1.75 s/d 2.5
Sangat tidak Puas	1 s/d 1.75

d. Pengumpulan data Penelitian

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner, dimana metode ini dilakukan dengan cara memberikan lembar yang memberikan informasi pertanyaan tertulis secara langsung yang kemudian dapat dijawab oleh informasi atau responden[12]. Pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan membagikan lembar pertanyaan kepada para masyarakat melalui prosedur dan izin yang telah disesuaikan dengan pemerintahan kabupaten OKI.

e. Instrumen Pengujian

Penelitian ini mengadopsi instrumen dari indikator dari ketiga variabel (Tabel 1). Untuk melihat validitas dan reliabilitas dari hasil jawaban kuesioner maka perlu pengujian yaitu :

(1) Pengujian Validitas

pengujian ini melakukan pengukuran semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur untuk suatu data. Pengujian ini perlu dilakukan agar pertanyaan yang disampaikan pada anggota populasi tidak menyimpang dari gambaran ketiga variabel dari webqual 4.0.

Pengujian ini menjelaskan apabila  $r$  hitung yang diperoleh lebih besar dari  $t$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel), maka instrumen atau setiap item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor atau dapat dikatakan valid. Begitu pun sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $<$   $r$  tabel), maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor atau tidak valid [13].

Nilai  $r$  tabel berdasarkan perhitungan (*degree of freedom*)  $DF = (\text{jumlah responden} - 2)$ . Maka perhitungannya yaitu :

$DF = \text{Jumlah responden} - 2$

$DF = 100 - 2$

$DF = 98$

Setelah didapatkan  $DF=98$ , maka tinggal mencari  $r$  tabel berdasarkan distribusi nilai  $r$  tabel signifikan 5%. Menurut tabel distribusi nilai  $r$  tabel dengan 98 responden sebesar 0,1654.

## (2) Pengujian Reliabilitas

Pengujian ini menguji indeks sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika variabel pada kuesioner telah valid. Jadi apabila pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas. Kriteria data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik nilai Cronbach's alpha [13].

Persamaan (3) koefisien reliabilitas dengan Cronbach's alpha.

$$r_i \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2 t} \right] \quad (3)$$

Keterangan :

$r_i$  =reliabilitas instrumen

$n$  =banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$  =jumlah varians butir

$\sigma^2 t$  =varians total

## f. Importance Performance Analysis

Metode ini digunakan untuk mencari hubungan tingkat kepentingan dan kinerja yang dialami oleh pengguna melalui analisis terhadap kesenjangan keduanya. Metode ini terdiri dari dua komponen [14] yaitu :

### (1) Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis ini digunakan untuk melihat kesenjangan antara atribut kinerja dengan kepentingan pengguna dan atribut pada website.

### (2) Analisis Kuadran

Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi prioritas atribut dari kualitas website yang harus diperbaiki dan dipertahankan, kemudian akan menghasilkan formula perbaikan.

Analisis kuadran metode IPA digambarkan dalam bentuk diagram kartesius, terdapat empat kuadran terhadap persepsi kinerja/kenyataan ( $x$ ) dan kepentingan/harapan ( $y$ ). Empat kuadran tersebut yaitu pada kuadran I nilai  $x$  dan nilai  $y$  positif; pada kuadran II nilai

x negatif dan nilai y positif; kuadran III nilai x dan nilai y negatif; dan kuadran IV nilai x positif dan nilai y negatif.

#### 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan penelitian dilakukan dengan metode survei untuk mendapatkan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pada masyarakat kabupaten OKI menggunakan 3 variabel (21 indikator) dari metode webqual 4.0. Selanjutnya melakukan pengujian untuk mendapatkan validasi data dalam evaluasi kualitas layanan publik website pemerintahan kabupaten OKI yang masih terus digunakan.

##### a. Hasil Pengujian Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mendapatkan data atau instrumen yang tidak valid dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dengan cara membandingkan nilai hasil kuesioner pada tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan yang ada pada Corrected Item-Total dengan nilai dari r tabel. Hasil pengujian validitas ditunjukkan pada tabel 3.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
US1	0,699	0,1654	Valid
US2	0,460	0,1654	Valid
US3	0,571	0,1654	Valid
US4	0,636	0,1654	Valid
US5	0,469	0,1654	Valid
US6	0,255	0,1654	Valid
US7	0,615	0,1654	Valid
US8	0,432	0,1654	Valid
IO1	0,296	0,1654	Valid
IO2	0,443	0,1654	Valid
IO3	0,499	0,1654	Valid
IO4	0,634	0,1654	Valid
IO5	0,601	0,1654	Valid
IO6	0,865	0,1654	Valid
IO7	0,409	0,1654	Valid
SIQ1	0,542	0,1654	Valid
SIQ2	0,699	0,1654	Valid
SIQ3	0,555	0,1654	Valid
SIQ4	0,703	0,1654	Valid
SIQ5	0,699	0,1654	Valid
SIQ6	0,371	0,1654	Valid

Dari hasil uji validitas (Tabel 3) dan dibandingkan dengan r tabel maka didapatkan keterangan valid karena r hitung > r tabel. Hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan yang digunakan untuk penelitian ini dinyatakan valid dan bisa dilanjutkan ke pengujian reliabilitas untuk mendapatkan nilai alpha.

##### b. Hasil Pengujian Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas dan dinyatakan seluruh semua pertanyaan valid, kemudian dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui nilai konsistensi yang telah disebar sehingga kuesioner tersebut akurat dan dapat dipercaya. Pengujian ini menggunakan metode Cronbach’s Alpha. Metode ini menggunakan skala liker 1-4, dan dasar pokok pengambilan keputusan adalah jika nilai konsistensi alpa > dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika sebaliknya maka dinyatakan instrumen kuesioner tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas ini ditunjukkan pada tabel 4 dengan persamaan Cronbach’s Alpa.

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Croncbach Alpha	Nilai yang ditetapkan	Kesimpulan
Kualitas Pengguna	0.658	0,6	Reliabel
Kualitas Informasi	0.672	0,6	Reliabel
Kualitas Interaksi Pelayanan	0.738	0,6	Reliabel
Nilai Keseluruhan	0.882	0,6	Reliabel

Pada tabel 4 pengujian ini memberikan hasil reliabel karena nilai alpha sebesar 0.882 lebih besar dari angka reliabel yang ditetapkan yaitu 0.60, sehingga seluruh pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini ditanyakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

c. Hasil Skala Likerts

Berdasarkan rentang nilai skala likerts (Tabel 2), maka dibuat tabel perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas website pemerintah kabupaten OKI dengan skala likerts. Penilaian rata-rata skor dapat dihitung dengan persamaan [15] :

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{Total jumlah seluruh jawaban}}{\text{jumlah responden}}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{(\sum \text{setuju} * 4 + \sum \text{Kurang setuju} * 3 + \sum \text{Tidak setuju} * 2 + \sum \text{Sangat tidak setuju} * 1)}{100 \text{ Responden}}$$

Pada Tabel 5, menunjukkan hasil perhitungan rata-rata dan hasil penilaian kualitas dari website pemerinta kabupaten OKI sesuai dari hasil pengumpulan data kuesioner.

**Tabel 4 Hasil Skala Likerts**

Pertanyaan	Nilai Jawaban				Jumlah	rata-rata	Interprestasi
	1	2	3	4			
US1	0	20	63	17	297	2,97	cukup puas
US2	7	28	61	7	274	2,74	cukup puas
US3	0	25	47	28	303	3,03	cukup puas
US4	0	25	51	24	299	2,99	cukup puas
US5	0	22	55	23	301	3,01	cukup puas
US6	0	7	48	45	338	3,38	sangat puas
US7	14	34	18	34	272	2,72	cukup puas
US8	0	4	18	78	198	1,98	tidak puas

IQ1	4	21	56	19	286	2,86	cukup puas
IQ2	4	13	61	22	349	3,49	sangat puas
IQ3	0	21	68	11	290	2,9	cukup puas
IQ4	0	36	41	23	287	2,87	cukup puas
IQ5	0	18	56	18	276	2,76	cukup puas
IQ6	0	49	17	34	285	2,85	cukup puas
IQ7	0	4	70	26	322	3,22	cukup puas
SIQ1	0	16	29	55	339	3,39	sangat puas
SIQ2	0	20	63	17	297	2,97	cukup puas
SIQ3	4	36	46	14	270	2,7	cukup puas
SIQ4	0	58	23	19	261	2,61	cukup puas
SIQ5	0	20	63	17	297	2,97	cukup puas
SIQ6	4	4	61	31	319	3,19	cukup puas

Dari hasil perhitungan rata-rata dari setiap indikator atau pertanyaan dapat diketahui bahwa terdapat interpretasi tidak puas pada variabel kualitas penggunaan dengan indikator yang ke dalam yaitu indikator “Adanya penambahan pengetahuan dan informasi website”, ini disebabkan bahwa website pemerintahan kabupaten OKI belum banyak menyediakan informasi tambahan dalam penggunaan penelusuran seluruh atribut yang tersedia. Namun, dari semua atribut yang ada pada penelitian ini sebanyak 81% memberikan jawaban “cukup puas” dan 14 % untuk jawaban “sangat puas” untuk penggunaan website pemerintah kabupaten OKI (Gambar 2).



Gambar 2 Hasil Interpretasi berdasarkan Skala Likerts

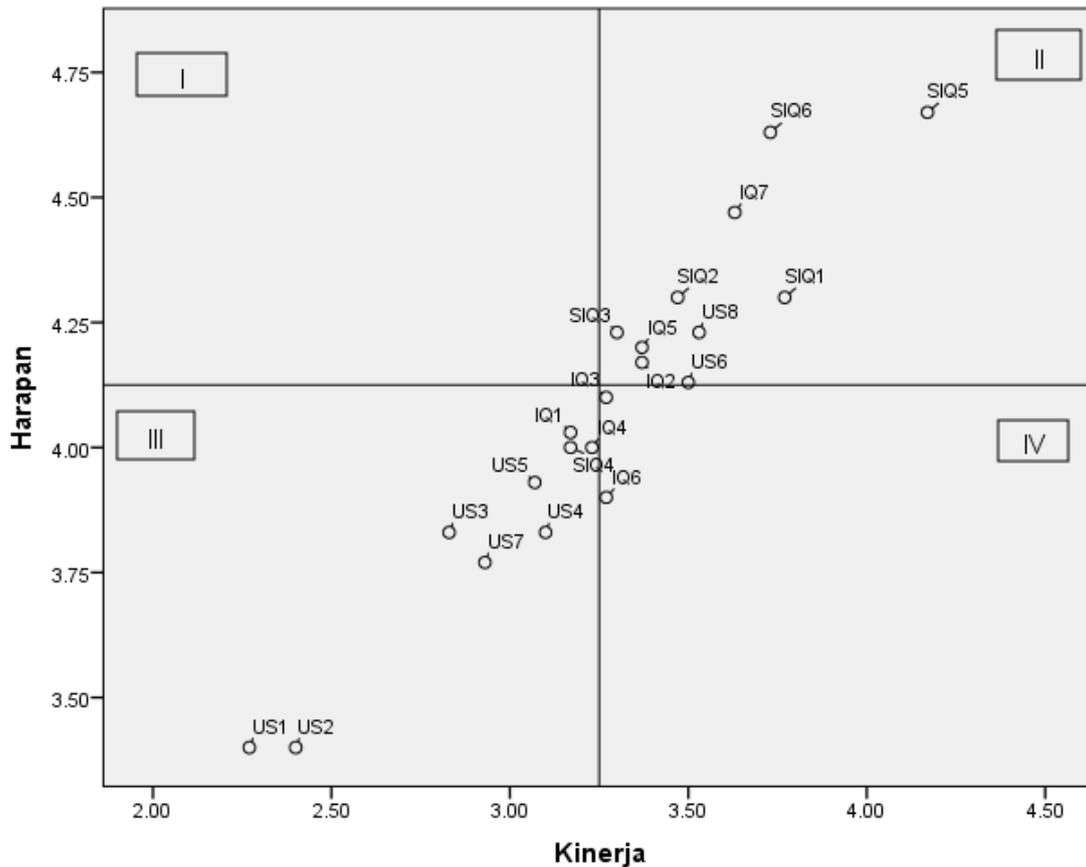
d. Hasil metode Importance Performance Analysis

Analisis dari metode IPA ini memetakan atribut dari empat kuadran. Pembagian atau pemetaan masing-masing atribut ke dalam kuadran berdasarkan rata-rata skor dari kinerja dan rata-rata skor dari kepentingan dari masing-masing atribut yang dari ketiga variabel. Tabel 5 memberikan hasil nilai GAP untuk semua atribut bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa nilai kepentingan/harapan responden terhadap semua atribut lebih tinggi dibandingkan kinerja/kenyataan. Nilai GAP tertinggi terdapat pada variabel Kualitas pengguna pada atribut Kemudahan untuk dioperasikan, sedangkan nilai GAP terendah terdapat pada variabel Kualitas Interaksi Pelayanan dengan atribut Kemudahan untuk memberikan masukan nilai ini memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna.

Tabel 5 Nilai GAP

Variabel	Kinerja/kenyataan		Kepentingan/harapan		TK	GAP
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-Rata		
US1	68	2,27	102	3,40	66,67%	-1,13
US2	72	2,40	102	3,40	70,59%	-1,00
US3	85	2,83	115	3,83	73,91%	-1,00
US4	93	3,10	115	3,83	80,87%	-0,73
US5	92	3,07	118	3,93	77,97%	-0,87
US6	105	3,50	124	4,13	84,68%	-0,63
US7	88	2,93	113	3,77	77,88%	-0,83
US8	106	3,53	127	4,23	83,46%	-0,70
IQ1	95	3,17	121	4,03	78,51%	-0,87
IQ2	101	3,37	125	4,17	80,80%	-0,80
IQ3	98	3,27	123	4,10	79,67%	-0,83
IQ4	97	3,23	120	4,00	80,83%	-0,77
IQ5	101	3,37	126	4,20	80,16%	-0,83
IQ6	98	3,27	117	3,90	83,76%	-0,63
IQ7	109	3,63	134	4,47	81,34%	-0,83
SIQ1	113	3,77	129	4,30	87,60%	-0,53
SIQ2	104	3,47	129	4,30	80,62%	-0,83
SIQ3	99	3,30	127	4,23	77,95%	-0,93
SIQ4	95	3,17	120	4,00	79,17%	-0,83
SIQ5	125	4,17	140	4,67	89,29%	-0,50
SIQ6	112	3,73	139	4,63	80,58%	-0,90

Pembagian kuadran IPA pada diagram kartesius membutuhkan titik potong antara sumbu x dan sumbu y. Titik potong didapatkan dari perhitungan pembagian antara skor rata-rata seluruh atribut dari kinerja dan atribut kepentingan terhadap jumlah seluruh atribut pernyataan. Gambar 2 memberikan gambaran pembagian masing-masing atribut ke dalam kuadran, dapat diketahui bahwa kuadran I dianggap atribut yang sangat penting oleh pengguna, akan tetapi kinerja dianggap tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan pengguna. Oleh sebab itu pihak pengembang dari pemerintah kabupaten OKI harus menjadikan atribut-atribut yang masuk pada kuadran I harus menjadi prioritas utama, agar peningkatan kinerja dari website sesuai dengan keinginan dan harapan dari pengguna. Pada kuadran II memberikan keberadaan atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerjanya sudah dianggap baik. Pada kuadran III pengguna tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingan tidak menjadi prioritas bagi pengguna dan kinerjanya juga dinilai biasa saja, sehingga atribut tidak harus menjadi prioritas perbaikan. Sementara pada kuadran IV, atribut kinerjanya sudah baik bagi pengguna. Akan tetapi atribut tidak terlalu diharapkan pada kuadran ini oleh pengguna, sehingga tidak perlu memberikan fokus perbaikan layanannya. Sehingga pada kuadran I perlu dilakukan perbaikan terutama pada atribut IQ3 (Menyediakan informasi yang up to date) dan atribut SIQ3 (Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi).



Gambar 3 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA.

## 5 KESIMPULAN

Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintah menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk melalui website pemerintah daerah. Namun, masih ada beberapa website pemerintah daerah yang belum memenuhi standar kualitas yang baik dalam hal informasi yang disajikan dan kemudahan akses pengguna. Oleh karena itu, metode Web Qual 4.0 dan IPA dapat digunakan untuk menganalisis kualitas website pemerintah daerah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas website pemerintah daerah khususnya pada pemerintah kabupaten OKI menggunakan Web Qual 4.0 dan IPA. Penelitian ini menggunakan 21 indikator dari 3 variabel Web Qual 4.0. Penelitian ini memberikan rekomendasi terutama pada atribut IQ3 (Menyediakan informasi yang up to date) dan atribut SIQ3 (Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi) yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui website.

## REFERENSI

- [1] A. R. Nugraha, D. F. Sjoraida, L. K. Erdinaya, and K. Komariah, “Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram,” *J. Kaji. Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 221–239, 2020.
- [2] K. E. Saputro, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 2112–2126, 2022, <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2355>
- [3] “SPARTAN – Sistem Terpadu – Portal Layanan.” <https://newss.kaboki.go.id/> (accessed Apr. 12, 2023).

- [4] I. F. Muzacki, A. R. P. Rachmadi, and Aditya, “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2344–2350, 2019,
- [5] R. A. Saputra, Suprpto, and A. Rachmadi, “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, pp. 1794–1802, 2018.
- [6] L. Nasution, I. Aknuranda, and A. Rachmadi, “Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis ( IPA ) ( Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang ),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 11, pp. 4377–4384, 2018.
- [7] D. Aripin, “Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JIMP (Jurnal Inform. Merdeka Pasuruan)*, vol. 7, no. 1, pp. 41–45, 2022,
- [8] N. Dalimunthe, A. Adawiyah, and T. Karina, “Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau),” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 184, 2019, <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.7539>
- [9] F. Panjaitan, S. D. Purnamasari, and C. Buana, “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 3, no. 1, pp. 15–25, 2022.
- [10] M. Rizki, M. Arhami, and H. Huzeni, “Perbaikan algoritma naive bayes classifier menggunakan teknik Laplacian Correction,” *J. Teknol.*, vol. 21, no. 1, pp. 39–45, 2021.
- [11] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019.
- [12] D. Sugiyono, “Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D,” 2013.
- [13] S. Arikunto, “Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik,” 2013.
- [14] Y. D. Monica, A. Hoyyi, and M. A. Mukid, “Kualitas Pelayanan Pada Bank Jawa Tengah (Studi Kasus: Bank Jateng Cabang Tembalang),” *J. Gaussian*, vol. 2, no. 4, pp. 425–434, 2013.
- [15] Z. F. S. Putra, M. Sholeh, and N. Widyastuti, “Analisis kualitas layanan website BTKP-DIY menggunakan metode webqual 4.0,” *J. Jarkom*, vol. 1, no. 2, 2014.