

Analisis Kualitas Layanan *Website* Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0

Yeni Apriani¹, Rusmala Santi², Fenando³

¹²³ *Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden
Fatah Palembang*

¹email: *yeniapriani1804@gmail.com*

²email: *rusmalasanti_uin@radenfatah.ac.id*

³email: *fenando_uin@radenfatah.ac.id*

ABSTRAK

Kualitas layanan *website* Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kota Palembang (Kesbangpol) perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini teknik pengukuran diukur dengan penyebaran kuesioner melalui pendekatan metode *Website Quality* 4.0 (Webqual 4.0) yang berfokus pada 4 variabel yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Overall*. Kemudian hasil dari kuesioner tersebut di analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Data penelitian ini diperoleh dari 100 orang responden dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menghasilkan perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Kesbangpol kota Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,41, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Kesbangpol kota Palembang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna. Prioritas perbaikan pada *website* ini terdapat pada atribut nomor 18, 7, 6, 21, 5 dan 8 yang merupakan atribut pada kuadran A.

Kata Kunci : *Kualitas, Website, Webqual 4.0, IPA.*

ABSTRACT

The service quality of the website of the National and Political Unity Agency of the city of Palembang (Kesbangpol) needs to be evaluated to measure and improve the quality of services, in this case the measurement technique is measured by distributing questionnaires through the *Website Quality* 4.0 (Webqual 4.0) method approach which focuses on 4 variables namely *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* and *Overall*. Then the results of the questionnaire are analyzed using the *Importance Performance Analysis* (IPA) method. The data of this study were obtained from 100 respondents using a questionnaire. The results of this study resulted in the calculation of the average value gap (GAP) on the Kesbangpol website in Palembang showed a negative result (<0) that is equal to -0.41, these results indicate that the performance level of the Palembang Kesbangpol website is still lacking and has not met the expectations of users. Priority improvements on this website are found in attributes number 18, 7, 6, 21, 5 and 8 which are attributes of quadrant A.

Keywords: *Quality, Website, Webqual 4.0, IPA.*

Pendahuluan

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) kota Palembang merupakan instansi pemerintah yang sudah memanfaatkan sistem informasi berupa *website* dengan alamat www.bankesbangpolpalembang.com.

Website Kesbangpol mulai diresmikan sejak tanggal 28 November 2016. *Website* Kesbangpol adalah sebuah sistem informasi yang berisikan berita acara tentang Kesbangpol, meteri seputar Kesbangpol berupa teks dalam berbagai format publikasi seperti *doc* dan *pdf* serta memiliki 3 fungsi pelayanan diantaranya adalah, daftar ormas, atribut publikasi dan izin penelitian, dimana pengguna dari *website* Kesbangpol adalah mahasiswa, lembaga organisasi masyarakat dan pegawai Kesbangpol yang menggunakan *website* Kesbangpol. *Website* Kesbangpol ini belum pernah ada yang melakukan penelitian tentang analisis kualitas layanan dari *website* Kesbangpol, hal ini membuat pihak Kesbangpol tidak bisa mengetahui apakah *website* yang dibangun sudah memiliki kualitas yang baik bagi penggunaannya. Permasalahan yang muncul saat ini yaitu apakah layanan *website* Kesbangpol memiliki kualitas layanan yang baik bagi penggunaannya.

penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kualitas layanan *website* Kesbangpol kota Palembang. Selain itu, dengan melakukan pengukuran tingkat kualitas layanan *website* Kesbangpol kota Palembang dapat memberikan evaluasi dan tolak ukur untuk pengembangan membuat sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memudahkan dalam penggunaannya. Dari situasi tersebut maka akan dilakukan penelitian tentang "Analisis Kualitas Layanan *Website* Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang Menggunakan Metode *WebQual* 4.0.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang adapun permasalahan yang timbul yaitu:

1. Bagaimana mengukur tingkat kualitas layanan *website* Kesbangpol kota Palembang?
2. Atribut pernyataan apa saja yang harus ditingkatkan dari kualitas layanan *website* Kesbangpol?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kualitas layanan *website* Kesbangpol kota Palembang.
2. Untuk mengetahui atribut pernyataan apa saja yang harus ditingkatkan.

Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Algifari, 2016:2).

Parasuraman menyatakan terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk (Algifari, 2016:2)

2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas yang berhubungan dengan sistem teknologi informasi, yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan, misalnya apakah sistem komputer mudah dioperasikan dan interaksinya menyenangkan (DeLone & McLean, 1992).

Dilworth menjelaskan kualitas sistem ditinjau dari sudut pandang teknis, merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan penggunaannya dalam hal ini mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang dipikirkan pemakai. Sedangkan menurut catatan American National Standards Institute (ANSI) dalam Amrul dan Syarie, kualitas adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakter suatu produk atau pelayanan, hal ini menunjang pada kemampuannya untuk memberikan kepuasan bagi para pemakai yang membutuhkan (Amrul & Syarie, 2005:867).

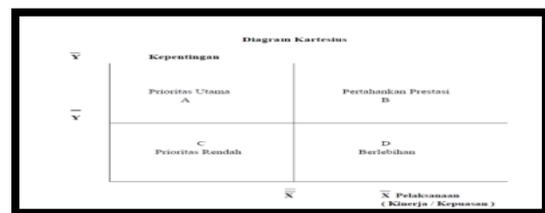
3. WebQuals 4.0

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 (Zahreza, DKK. 2014:94).

Webqual merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* adalah metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari *webqual 1.0* sampai saat ini *webqual 4.0* (Siti Monalisa, 183:2016)

4. Importance Performance Analysis

Martila dan James (1997) memperkenalkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang merupakan model multi-attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi (Algifari, 2016:70). Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis, yaitu untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja lebih. Interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D



(Sumber : Algifari, 2016: 72)

Keterangan:

1. Kuadran A: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan

- kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini prioritas yang perlu diperbaiki.
2. Kuadran B: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan telah memberikan kualitas baik sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.
 3. Kuadran C: dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.
 4. Kuadran D: dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan atau penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebihan.

Untuk membuat derajat Kartesius data penelitian diperlukan skor rata-rata setiap dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas yang diharapkan pelanggan atau pengguna pelayanan (*Importance*) dan kualitas Layanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan (*Performance*) (Algifari, 2016: 73).

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran kuantitatif (Sugiyono, 2017:92).

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan yaitu: pernyataan positif dan negatif.

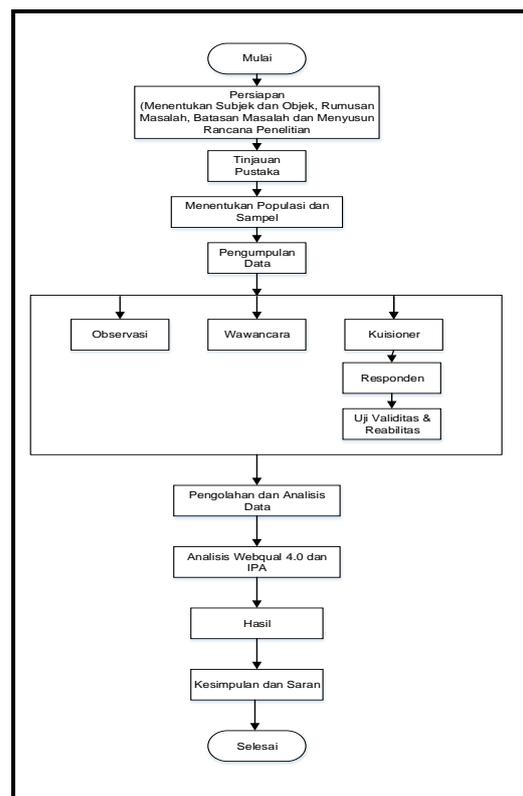
Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Syofian Siregar, 2013:25)

Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut jenis pengambilan data metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif karena data yang diperoleh dan disajikan berupa angka-angka serta melakukan pengujian terhadap semua variabel yang diteliti (Sugiyono, 2017:2).

1. Tahapan penelitian

Dibawah ini merupakan diagram alur penelitian dimulai dari identifikasi masalah apa aja yang terdapat pada *website* Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kota Palembang.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang ada pada gambar 1. akan dijelaskan dalam uraian sebagai berikut:

1. Tinjauan pustaka. Dalam tinjauan pustaka dilakukan pemahaman website dan studi *literatur* mengenai analisis kualitas layanan website.
2. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung dan tidak langsung, penyebaran kuisisioner secara langsung melalui selebaran kertas, sedangkan penyebaran kuisisioner secara tidak langsung melalui media online seperti *google form*. Sebelum menyebarkan kuisisioner peneliti akan memperlihatkan tampilan dan fungsi-fungsi yang ada pada website kesbangpol bagi responden yang belum tau tentang *website* kesbangpol dan setelah itu disebar sebanyak 30 responden kemudian kuisisioner di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitasnya setelah teruji ke benaran kuisisioner barulah kuisisioner disebar keseluruhan, wawancara, observasi dan *review* dokumentasi.
3. Pengolahan dan analisis data. Data yang dikumpulkan diolah sesuai jenisnya dan kemudian menganalisis kualitas *website* Kesbangpol kota Palembang.
4. Analisa *Webqual 4.0* menggunakan dimensi *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *services interaction quality* (Kualitas Layanan Interaksi) dan *Overall / User Satisfaction* (Keseluruhan / kepuasan pengguna).
5. Analisa *importance performance analysis* (IPA) untuk menentukan letak kuadran-kuadran yang perlu diperbaiki agar performa sistem dapat ditingkatkan.
6. Kesimpulan dan saran. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar *website* Kesbangpol

kota Palembang dapat menjadi lebih baik lagi..

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

1. Persentase keseluruhan

peneliti mengetahui tingkat persentase perhitungan berdasarkan variabel *webqual 4.0*, kemudian digunakan perhitungan persentase secara keseluruhan. Perhitungan persentase keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi frekuensi variabel Keseluruhan *Importance*

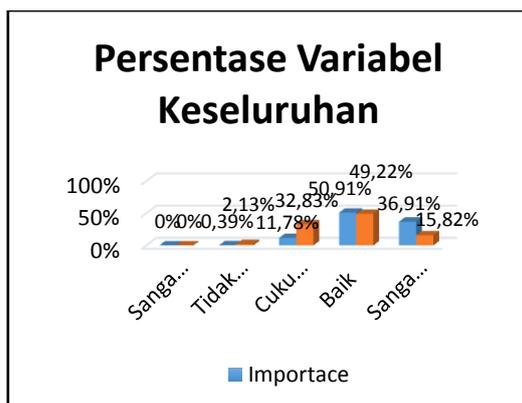
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak Penting	1	0	0%
2	Tidak Penting	2	9	0,391%
3	Cukup Penting	3	271	11,783%
4	Penting	4	1171	50,913%
5	Sangat Penting	5	849	36,913%
Total			2300	100%

Pada tabel diatas diperoleh data dari keseluruhan variabel *webqual 4.0* dalam pernyataan *importance* diperoleh 0% responden menjawab sangat tidak baik, 0,391% responden menjawab tidak baik, 11,783% menjawab cukup baik, 50,913% responden menjawab baik, dan 36,913% responden menjawab sangat baik.

Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel Keseluruhan *Performance*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak Puas	1	0	0%
2	Tidak Puas	2	49	2,13%
3	Cukup Puas	3	755	32,83%
4	Puas	4	1132	49,22%
5	Sangat Puas	5	364	15,82%
Total			2300	100%

Pada tabel yang ada diatas diperoleh dari data keseluruhan *variabel end user computing satisfaction* dalam pernyataan *performance* yaitu sebanyak 0% responden menjawab sangat tidak baik, 2,13% menyatakan tidak baik, 32,83% menyatakan cukup baik, 49,22% menjawab baik, dan 15,82% menjawab sangat baik. Berikut pada gambar 4.14 merupakan gambar hasil persentase variabel secara keseluruhan baik dari pernyataan *importance* dan *performance* :



Gambar 2. Persentase Variabel Keseluruhan

2. Analisis Kinerja dan Kepentingan

Tabel 3. Analisis Kinerja dan Kepentingan

Atribut	Indikator	Kinerja	Kepentingan
1.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang mudah di operasikan	3,90	4,24
2.	Interaksi dengan <i>website</i> Kesbangpol kota Palembang jelas dan dapat dimengerti	3,84	4,25
3.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>)	3,88	4,29
4.	Alamat <i>website</i> Kesbangpol kota Palembang mudah diakses	3,96	4,22
5.	<i>Website</i>	3,67	4,26

	Kesbangpol kota Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik		
6.	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> Kesbangpol kota Palembang tepat	3,69	4,27
7.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	3,67	4,27
8.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	3,77	4,24
9.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas	3,74	4,23
10.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya	3,85	4,13
11.	Penyajian informasi dalam <i>website</i> Kesbangpol kota Palembang selalu <i>up to date</i>	3,66	4,09
12.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang menyediakan informasi yang relevan	3,86	4,26
13.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang memberikan informasi data yang akurat	3,85	4,30
14.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang menyajikan informasi yang detail	3,72	4,19
15.	Informasi dalam <i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang disajikan dengan format yang sesuai	3,93	4,28
16.	<i>Website</i> Kesbangpol kota Palembang memiliki reputasi yang baik	3,74	4,19

17.	Website Kesbangpol kota Palembang aman dari virus	3,70	4,22
18.	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	3,75	4,30
19.	Website Kesbangpol kota Palembang memberikan ruang untuk personalisasi	3,70	4,17
20.	Website Kesbangpol kota Palembang memiliki reputasi yang baik	3,59	4,15
21.	Website Kesbangpol kota Palembang aman dari virus	3,75	4,26
22.	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	3,89	4,33
23.	Secara keseluruhan	4,00	4,26

Rata-rata nilai kinerja 23 atribut website Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kota Palembang yaitu 3,8325 dan rata-rata kepentingannya 4,23875.

3. Rata-rata standar deviasi dan standar error

Tabel 4. Rata-rata standar deviasi dan standar error

No	Deskripsi	Infortance			Performance		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean	Std. Deviation	Std. Error
1	UQ1	4,24	0,65	0,065	3,9	0,61	0,061
2	UQ2	4,25	0,66	0,066	3,84	0,75	0,075
3	UQ3	4,29	0,71	0,071	3,88	0,74	0,074
4	UQ4	4,22	0,64	0,064	3,96	0,79	0,079
5	UQ5	4,26	0,61	0,061	3,67	0,89	0,089
6	UQ6	4,27	0,76	0,076	3,69	0,63	0,063
7	UQ7	4,27	0,65	0,065	3,67	0,77	0,077
8	UQ8	4,24	0,70	0,070	3,77	0,62	0,062
9	IQ9	4,23	0,63	0,063	3,74	0,69	0,069

10	IQ10	4,13	0,71	0,071	3,85	0,59	0,059
11	IQ11	4,09	0,70	0,070	3,66	0,72	0,072
12	IQ12	4,26	0,64	0,064	3,86	0,72	0,072
13	IQ13	4,30	0,69	0,069	3,85	0,69	0,069
14	IQ14	4,19	0,71	0,071	3,72	0,73	0,073
15	IQ15	4,28	0,62	0,062	3,93	0,73	0,073
16	SIQ16	4,19	0,63	0,063	3,74	0,70	0,070
17	SIQ17	4,22	0,67	0,067	3,70	0,69	0,069
18	SIQ18	4,30	0,63	0,063	3,75	0,73	0,073
19	SIQ19	4,17	0,67	0,067	3,70	0,72	0,072
20	SIQ20	4,15	0,67	0,067	3,59	0,83	0,083
21	SIQ21	4,26	0,66	0,066	3,75	0,72	0,072
22	SIQ22	4,33	0,64	0,064	3,89	0,78	0,078
23	O23	4,46	0,61	0,061	4,00	0,68	0,068

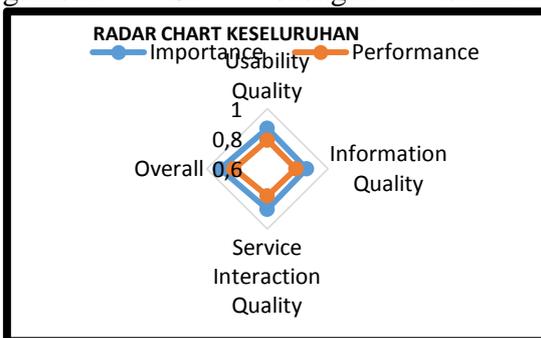
Dari hasil tabel 4. maka dapatlah dicari nilai max. score, weigth socre dan WIQ pada tabel 5. menunjukkan hasil dari max. score, weight score, dan WQI dari setiap website. Max. score didapat berdasarkan hasil dari rata-rata nilai seluruh pertanyaan dikalikan dengan 5, dimana 5 adalah nilai tertinggi yang terdapat pada skala likert. Sedangkan untuk weight score didapat dari hasil perkalian dari nilai seluruh pernyataan dikalikan dengan bobot skala pertanyaan menurut responden. *Webqual Index* (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. Cara mencari WQI adalah pembagian antara nilai weight score dikali dibagi dengan max. Score. Dengan menggunakan WQI, patokan akan kualitas sebuah sistem dapat dilihat berdasarkan bobot kepentingan dan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner.

Tabel 5. Max Score, Wgt Score dan WQI

No	Deskripsi	Max Score Importance	Improtance		Max Score Performance	Performance	
			Wgt. Score	WQI		Wgt. Score	WQI
1	UQ1	21,20	18,40	0,87	19,50	15,58	0,80
2	UQ2	21,25	18,49	0,87	19,20	15,30	0,80

3	UQ3	21,45	18,91	0,88	19,40	15,60	0,80
4	UQ4	21,10	18,22	0,86	19,80	16,30	0,82
5	UQ5	21,30	18,52	0,87	18,35	14,25	0,78
6	UQ6	21,35	18,81	0,88	18,45	14,01	0,76
7	UQ7	21,35	18,65	0,87	18,35	14,05	0,77
8	UQ8	21,20	18,46	0,87	18,85	14,59	0,77
	Usability Quality	170,2	148,46	0,87	151,9	119,68	0,79
9	IQ9	21,15	18,29	0,86	18,70	14,46	0,77
10	IQ10	20,65	17,55	0,85	19,25	15,17	0,79
11	IQ11	20,45	17,21	0,84	18,30	13,92	0,76
12	IQ12	21,30	18,56	0,87	19,30	15,42	0,80
13	IQ13	21,50	18,96	0,88	19,25	15,29	0,79
14	IQ14	20,95	18,05	0,86	18,60	14,36	0,77
15	IQ15	21,40	18,70	0,87	19,65	15,97	0,81
	Information Quality	147,4	127,32	0,86	133,05	104,59	0,79
16	SIQ16	20,95	17,95	0,86	18,70	14,48	0,77
17	SIQ17	21,10	18,26	0,86	18,50	14,16	0,77
18	SIQ18	21,50	18,88	0,88	18,75	14,59	0,78
19	SIQ19	20,85	17,83	0,85	18,50	14,20	0,77
20	SIQ20	20,75	17,67	0,85	17,95	13,57	0,76
21	SIQ21	21,30	18,58	0,87	18,75	14,57	0,78
22	SIQ22	21,65	19,15	0,88	19,45	15,73	0,80
	Service Interaction Quality	148,1	128,32	0,87	130,6	101,30	0,78
23	O23	22,30	20,26	0,91	20,00	16,46	0,82
	Overall	22,30	20,26	0,91	20,00	16,46	0,82

Dari hasil pada tabel 5. dapat di gambarkan dalam bentuk radar chart pada gambar 3. sebagai berikut:



Gambar 3. Radar Chart Keseluruhan

Pada gambar 4.15 menunjukkan bahwa *importance* dari nilai WIQ pada *website* Kesbangpol kota Palembang dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,87, variabel *information quality* adalah 0,86, *service interaction quality* adalah 0,87 dan variabel *overall* adalah 0,91. sedangkan *performance* dari nilai WIQ pada *website* Kesbangpol kota Palembang dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,79, variabel *information quality* adalah 0,79, *service interaction quality* adalah 0,80 dan variabel *overall* adalah 0,82.

4. Analisis Kesenjangan (GAP)

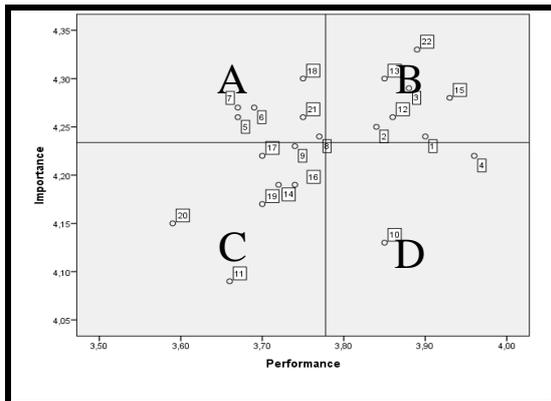
Nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Kesbangpol kota Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,41. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja tersebut belum dapat memenuhi harapan pengguna.

5. Analisis Kesesuaian

Hasil analisis tingkat kesesuaian pada *website* Kesbangpol kota Palembang didapatkan dari perbandingan atribut penilaian *performance* dengan atribut penilaian *importance* dan hasilnya dipersentasikan. Hasil akhir rata-rata tingkat kesesuaian pada *website* Dinas Pendidikan Kota Malang adalah 89,235% dan masih dibawa 100%. Artinya tingkat kinerja dan layanan pada *website* Kesbangpol kota Palembang masih dibawah harapan pengguna.

6. Analisis Kuadran IPA

Diagram *cartesius* merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), dimana X merupakan rata-rata skor *performance* dari seluruh atribut dan Y adalah rata-rata skor *importance* seluruh atribut (Supranto, 2011:242). Gambar diagram *cartesius* dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Diagram Cartesius

B. Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa analisis deskriptif kualitas layanan yaitu akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dilihat dari radar chart menunjukkan bahwa *importance* dari nilai WIQ

Pada *website* Kesbangpol kota Palembang dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,87 , variabel *information quality* adalah 0,86 , *service interaction quality* adalah 0,87 dan variabel *overall* adalah 0,91. sedangkan *performance* dari nilai WIQ pada *website* Kesbangpol kota Palembang dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,79 , variabel *information quality* adalah 0,79 , *service interaction quality* adalah 0,80 dan variabel *overall* adalah 0,82.

2. Kualitas layanan *website* Kesbangpol kota Palembang dilihat dari *importance* dan *performance*

Website Kesbangpol berdasarkan variabel *usability quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 85,1% penting dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance* 75,95% menyatakan baik dengan *website* Kesbangpol kota Palembang. *Website* Kesbangpol berdasarkan *information quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 84,23% penting dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance* 86,29%

menyatakan baik dengan *website* Kesbangpol kota Palembang. *Website* Kesbangpol berdasarkan *service interaction quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 84,63% penting dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance* 74,63% menyatakan baik dengan *website* Kesbangpol kota Palembang. *Website* Kesbangpol berdasarkan *overall* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 89,2% penting dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance* 80% menyatakan baik dengan *website* Kesbangpol kota Palembang.

Dari hasil analisis metode IPA didapatkan atribut yang harus ditingkatkan kualitas layanannya, karena kualitas yang dirasakan responden belum baik. Atribut tersebut berada di kuadran A atribut yang harus ditingkatkan yaitu: atribut yang pertama atribut nomer 18 yaitu “Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya”. Atribut nomer 6 yaitu “Penyusunan tata letak informasi dalam *website* Kesbangpol kota Palembang tepat”. Atribut nomer 7 yaitu “*Website* Kesbangpol kota Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap”. Atribut nomer 21 yaitu “*Website* Kesbangpol kota Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi”. Atribut nomer 5 yaitu “*Website* Kesbangpol kota Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik”. Atribut nomer 8 yaitu “*Website* Kesbangpol kota Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna”.

3. Nilai kualitas layanan *website* Kesbangpol kota Palembang

Nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada *website* Kesbangpol kota Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,41. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Kesbangpol kota Palembang

masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari menggunakan rumus IPA.

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Kesbangpol kota Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,41. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Kesbangpol kota Palembang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.
2. Dari hasil analisis kuadran IPA dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan kualitas terdapat pada atribut nomor 18, 7, 6, 21, 5 dan 8 yang merupakan atribut pada kuadran A.

Daftar Pustaka

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)*. Yogyakarta: BPFE.
- Amrul, S dan Syari'e. 2005. *Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem, Simposium Nasional Akutansi VIII*. Solo:866-879.
- DeLone, WH dan McLean, ER. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, Information System Research*. 3(1):60-95.
- Monalisa, Siti dan Arrofik Zulkarnaen. 2014. *Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Metode Servqual* Jurnal Sains, Teknologi

- dan Industri, Vol. 13, No.2, ISSN 1693-2390 print/ISSN 2407-0939.
- Putra, ZFS DKK. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website Btkp-Diy menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2, ISSN:2338-6313.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta:Kencana.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.