

ANALISIS KUALITAS WEBSITE CORONA.JAMBIPROV.GO.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Sintia Amalia¹, Setiawan Assegaff², Xaverius Sika³

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa Jambi

Jl. Jend. Sudirman, Thehok - Jambi, Telp-0741-35095/ Fax: 0741-35095

Sintiaamalia02@gmail.com¹, setiawanassegaff@stikom-db.ac.id², misterius_ius@yahoo.com³

Abstract

The corona.jambiprov.go.id website is a portal that provides news about Covid 19 in the province of Jambi which was built at the end of March 2020. From the observations made, several problems were found on the corona.jambiprov.go.id website, namely not providing all web sites of all districts that provide information related to the corona virus. The purpose of this study is to determine the level of quality and user ratings of the corona.jambiprov.go.id website based on the results of the analysis using webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). Webqual is divided into 2 variables, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables consist of usability, information quality, service interaction quality. The dependent variable is user satisfaction. Data processing using SPSS IMB 25 software. Based on the results of questionnaire data processing distributed to the special community of Jambi province, it was found that in performance there were variables of service interaction quality that had more influence on the quality of the website and on expectations that the variable of service interactions quality also had more influence on the quality of the Corona.jambiprov.go.id.website.

Keywords: *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, Webqual*

Abstrak

Website corona.jambiprov.go.id merupakan portal yang menyajikan berita seputar covid 19 di wilayah provinsi jambi yang dibangun pada akhir maret 2020. Dari pengamatan yang dilakukan, ditemukan beberapa masalah dalam website corona.jambiprov.go.id yaitu tidak menyediakan semua web dari semua kabupaten yang memberikan informasi terkait corona virus. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas dan penilaian pengguna terhadap website corona.jambiprov.go.id berdasarkan hasil analisis menggunakan webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Webqual terbagi menjadi 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan. Variabel terikat berupa kepuasan pengguna. Pengolahan data menggunakan software SPSS IMB 25. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat khusus provinsi Jambi didapatkan bahwa pada kinerja terdapat variabel kualitas interaksi layanan lebih berpengaruh terhadap kualitas website dan pada harapan variabel kualitas interaksi layanan juga lebih berpengaruh terhadap kualitas Website corona.jambiprov.go.id.

Kata Kunci: *Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kepuasan Pengguna, Webqual*

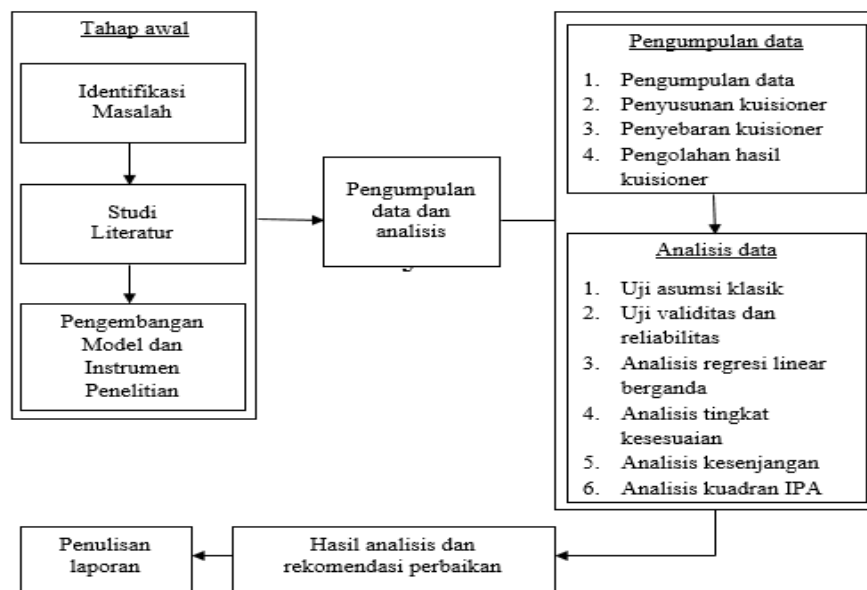
1. Pendahuluan

Website Satgas Penanganan covid-19 Provinsi Jambi yaitu corona.jambiprov.go.id. Di dalam website tersebut terdapat informasi – informasi mengenai covid-19 yang dapat diakses secara online. Website ini dipergunakan oleh Pemerintah Provinsi Jambi dalam menyampaikan data dan berita tentang perkembangan covid-19 di wilayah Provinsi Jambi. Pada website ini setiap informasi diupdate sesuai dengan informasi terbaru terkait *corona virus* (covid-19). Pada statshow.com dapat dilihat website ini

menawarkan layanan checker data pengunjung, tercatat sebanyak 3 ribu perharinya orang yang mengunjungi website corona.jambiprov.go.id. Semakin banyaknya pengguna website dari Satgas Penanganan covid-19 yaitu corona.jambiprov.go.id maka penting pula bagi pengguna untuk mengetahui tingkat kualitas dan keakuratan data atau informasi pada website tersebut. Dari pengamatan / observasi yang dilakukan, ditemukan beberapa masalah dalam website corona.jambiprov.go.id yaitu tidak menyediakan semua web dari semua kabupaten yang memberikan informasi terkait corona virus. Penelitian dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu salah satu metode analisis untuk mengukur kualitas suatu website secara menyeluruh dari sisi perspektif pengguna. Webqual terbagi menjadi tiga dimensi yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*service interaction quality*) [1] untuk mengetahui tingkat kualitas dan keakuratan data atau informasi pada website tersebut..

2. Metodologi

Untuk membantu penelitian ini, diperlukan susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Kerja Penelitian

2.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, dilakukan pengidentifikasian terhadap website corona.jambiprov.go.id untuk mengetahui apakah website tersebut sudah sesuai dengan kaidah penyajian situs web yang baik dan benar apakah penyajian informasi yang disampaikan akurat dan up to date, serta layanan yang disediakan mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna.

2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan teori yang berkaitan dengan analisis, website, kualitas website, jasa, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan SPSS yang diperoleh dari berbagai jurnal maupun artikel di internet mengenai konsep dan teori yang sesuai dengan topik atau masalah yang sedang diteliti.

2.3 pengembangan Model Dan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini pengembangan model dan instrumen penelitian akan digunakan untuk membantu pengumpulan data. Pengembangan model penelitian dilakukan terlebih dahulu dengan melakukan perancangan konstruk kuesioner. Selanjutnya dilakukan pengembangan konsep penelitian dan perancangan indikator penelitian berdasarkan variabel yang terdapat pada metode webqual 4.0 yaitu 4 variabel. Keempat variabel itu yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* yang akan dipakai sebagai Variabel Bebas (X). Sementara *User Satisfaction* sebagai Variabel Terikat (Y).

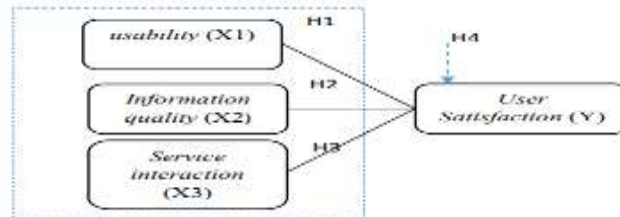
Indikator dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 1. Indikator Penelitian [2]

Variabel	Indikator	Kode Indikator
Usability(USB)	Mudah dipelajari	USB1
	Mudah dimengerti	USB2
	Mudah ditelusuri	USB3
	Mudah menemukan informasi	USB4
	Sangat menarik	USB5
	Kebutuhan informasi	USB6
Information Quality (IF)	Informasi yang akurat	IF1
	Informasi yang bisa di percaya	IF2
	Informasi yang up to date	IF3
	Informasi yang relevan	IF4
	Informasi yang jelas	IF5
	Informasi yang detail/terperinci	IF6
Interaction Quality(INQ)	Komponen website tidak eror	INQ1
	File aman dari virus	INQ2
	Tampilan web yang menarik	INQ3
	Sarana komunikasi	INQ4
	Mudah berkomunikasi	INQ5
User Satisfaction(USF)	Rasa suka dengan website	USF1
	Rasa suka dengan layanan website	USF2
	Kesenangan berinteraksi	USF3
	Kecepatan akses website	USF4

	Layanan	USF5
--	---------	------

Hipotesis yang dirancang pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini :



Gambar 2 Hipotesis Penelitian

- H1 : Usability berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- H2 : Information Quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- H3 : Interaction Quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- H4 : Seluruh variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (User Ssatisfaction).

2.4 Pengumpulan Dan Analisis Data

2.4.1 Pengumpulan Data

2.4.1.1 Metode Kuesioner

Kuisisioner di lakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada para responden untuk mendapatkan responden. Responden di tujukan kepada masyarkat umum selaku pengguna atau pelanggan dari websitectorona.jambiprov.go.id. Dengan ini di harapkan masyarakat umum selaku pengguna atau pelanggan website corona.jambi.prov.go.ig dapat memberikan penilaian dan saran. Penelitian ini menggunakan metode Skala Likert dimana responden diminta memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan tersebut memiliki nilai 1 -5.

Tabel 2 Skala Likert[3]

Pernyataan Kinerja	Pernyataan Harapan
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Dibutuhkan = 1
Setuju (S) = 4	Dibutuhkan = 2
Netral (N) = 3	Biasa Saja = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Dibutuhkan = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Dibutuhkan = 5

2.4.2 Analisis Data

Pada tahap ini akan dilakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan sebelumnya. Kemudian melakukan penyusunan data responden berdasarkan persepsi kinerja terhadap kualitas website dan kesesuaian kualitas website dengan harapan responden dengan menggunakan perangkat lunak pengolahan angka Ms. Excel 2013. Kemudian melakukan analisis untuk menguji reliabilitas, validitas, kesesuaian kinerja dan harapan serta kesenjangan terhadap hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Pengujian-pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan tools IBM SPSS 25.

2.5 Hasil Analisis Dan Rekomendasi Perbaikan

Pada tahap analisis menggunakan uji kualitas website yaitu Webqual 4.0 dengan variabel Usability (X1), variabel Information Quality(X2), variabel Interaction Quality(X3), user satisfaction(Y). Menganalisis tingkat kesesuaian kinerja dan harapan serta analisis kesenjangan (GAP) kemudian analisis kuadran Importance Performance Analysis (IPA) sehingga mendapatkan hasil analisis akhir yaitu kuadran yang terdiri dari kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4 maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut.

2.6 Penulisan Laporan

Pada tahap ini merupakan akhir dalam penelitian ini yaitu penulisan laporan penelitian. Melalui laporan penelitian ini dapat diketahui tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data yang dilakukan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian dimasa yang akan datang.

3. Hasil Pembahasan

3.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu usability (X1), information quality (X2), service interaction quality (X3), dan user satisfaction (Y) menggunakan SPSS 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar dari pada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak valid.

3.1.1 Uji Validitas Kinerja (*Performance*)

Tabel 3 Uji Validitas Usability (X1)

No.	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,731	0,1966	Valid
2	0,780	0,1966	Valid
3	0,807	0,1966	Valid
4	0,784	0,1966	Valid
5	0,718	0,1966	Valid
6	0,834	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *usability* dinyatakan valid.

Tabel 4 Uji Validitas Information Quality (X2)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,853	0,1966	Valid
2	0,844	0,1966	Valid
3	0,840	0,1966	Valid
4	0,852	0,1966	Valid
5	0,878	0,1966	Valid
6	0,822	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *information quality* dinyatakan valid.

Tabel 5 Uji Validitas Service Interaction Quality (X3)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,788	0,1966	Valid
2	0,845	0,1966	Valid
3	0,872	0,1966	Valid
4	0,865	0,1966	Valid
5	0,857	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *service interaction quality* dinyatakan valid.

Tabel 6 Uji Validitas User Satisfaction (Y)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,854	0,1966	Valid
2	0,848	0,1966	Valid
3	0,879	0,1966	Valid
4	0,834	0,1966	Valid
5	0,852	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* dinyatakan valid.

3.1.2 Uji Validitas Harapan (*Importance*)

Tabel 7 Uji Validitas Usability (X1)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,845	0,1966	Valid
2	0,903	0,1966	Valid
3	0,885	0,1966	Valid
4	0,929	0,1966	Valid
5	0,782	0,1966	Valid
6	0,849	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Usability* dinyatakan valid

Tabel 8 Uji Validitas Information Quality (X2)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,848	0,1966	Valid
2	0,854	0,1966	Valid
3	0,850	0,1966	Valid
4	0,845	0,1966	Valid
5	0,808	0,1966	Valid
6	0,848	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Information Quality* dinyatakan valid.

Tabel 9 Uji Validitas Service Interaction Quality (X3)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,794	0,1966	Valid
2	0,871	0,1966	Valid

3	0,850	0,1966	Valid
4	0,917	0,1966	Valid
5	0,865	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom *r* hitung lebih besar dari nilai pada kolom *r* tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Service Interaction Quality* dinyatakan valid.

Tabel 10 Rangkuman Uji Validitas User Satisfaction (Y)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,873	0,1966	Valid
2	0,878	0,1966	Valid
3	0,869	0,1966	Valid
4	0,849	0,1966	Valid
5	0,857	0,1966	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom *r* hitung lebih besar dari nilai pada kolom *r* tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* dinyatakan valid.

3.2 Uji Reabilitas

Syarat sebuah variabel dapat dikatakan reliabel adalah jika hasil dari perhitungan masing-masing variabel menghasilkan Cronbach Alpha lebih besar daripada *r* tabel yaitu 0.1966 maka dapat dikatakan data yang didapat reliabel, sedangkan jika hasil *r* lebih kecil daripada *r* tabel maka data yang didapat tidak reliabel. Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja(Performance)

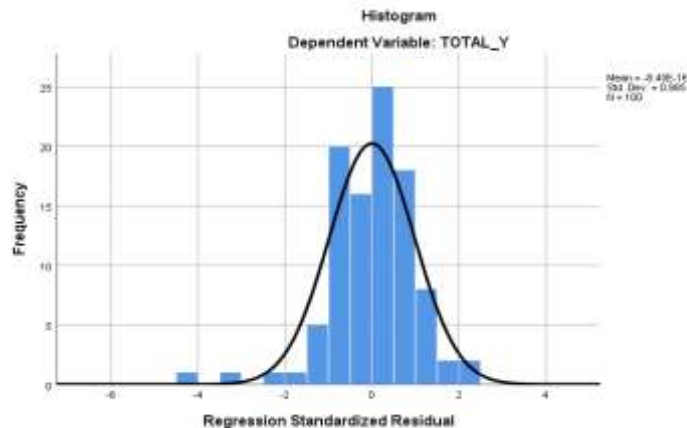
No	Variabel	Nilai Alpha Chonbach's	Keterangan
1	Usability (X1)	0,868 > 0,1966	Reliable
2	Information Quality (X2)	0,920 > 0,1966	Reliable
3	Service Interaction Quality (X3)	0,901 > 0,1966	Reliable
4	User Satisfaction (Y)	0,903 > 0,1966	Reliable

Tabel 12 Hasil Uji Reabilitas Harapan (Importance)

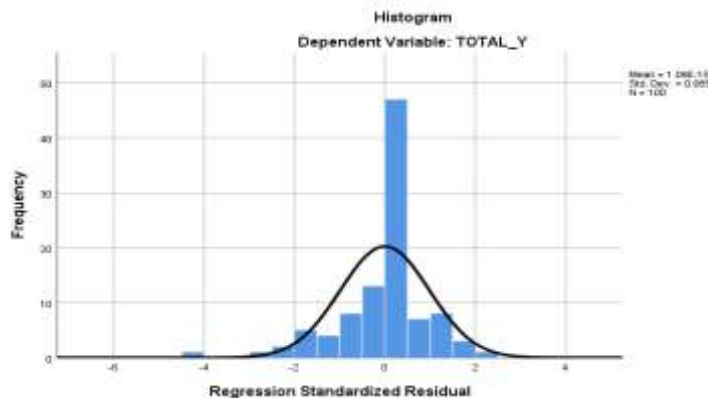
No	Variabel	Nilai Alpha Chonbach's	Keterangan
1	Usability (X1)	0,934 > 0,1966	Reliable
2	Information Quality (X2)	0,916 > 0,1966	Reliable
3	Service Interaction Quality (X3)	0,912 > 0,1966	Reliable
4	User Satisfaction (Y)	0,916 > 0,1966	Reliable

3.3 Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka selanjutnya dilakukan uji Normalitas. Uji Normalitas yang digunakan dengan metode Monte Carlo dengan kriteria jika nilai monte carlo. Sig (p) > α , maka sebaran data berdistribusi normal. Pengambilan keputusan pada uji normalitas dengan menggunakan SPSS jika nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal dan sebaliknya jika nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal.



Gambar 3 Normalitas Histogram Kinerja (*Performance*)



Gambar 4 Normalitas Histogram Harapan (*Importance*)

3.4 Uji Multikolinearitas Kinerja

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi atau hubungan antar variabel bebas (independen) dengan melihat nilai tolerance dan VIF (variant inflation factor) pada model regresi. Jika tolerance lebih dari 0,10 (nilai tolerance $> 0,10$) dan VIF kurang dari 10 ($VIF < 10$) maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variasi bebas yang nilai korelasi antar sesama bebas dengan nol

Tabel 13 Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,271 $> 0,10$	3,696 $< 10,00$	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,250 $> 0,10$	4,002 $< 10,00$	Tidak terjadi multikolinearitas
X3	0,293 $> 0,10$	3,419 $< 10,00$	Tidak terjadi multikolinearitas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari Multikolinearitas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Tabel 14 Uji Multikolinearitas Harapan (Importance)

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,258 > 0,10	3,869 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,202 > 0,10	4,942 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X3	0,294 > 0,10	3,398 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas

3.5 Uji Heteroskedastisitas Kinerja

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, di mana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test. Metode uji Glejser Test yaitu menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu memakai taraf signifikan 0,05.

3.5.1 Uji Heteroskedastisitas Kinerja (Performance)

Tabel 14 Uji Heteroskedastisitas Glejser Test

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0,854 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,636 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,242 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

3.5.2 Uji Heteroskedastisitas Harapan(Importance)

Tabel 15 Uji Heteroskedastisitas Glejser Test

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0,103 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,112 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,683 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y).

Tabel 16 Regresi Linier Berganda Kinerja (Performance)

Variabel	Koefisiensi Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	2.172	1.739	0.085
Variabel	Koefisiensi Regresi	T Hitung	Signifikansi
X1	0.305	3.126	0.002
X2	0.172	1.962	0.053
X3	0.318	3.215	0.002
Fhitung = 73.547 R ² = 0.697			

Tabel 17 Regresi Linier Berganda Harapan (Importance)

Variabel	Koefisiensi Regresi	T Hitung	Signifikansi
----------	---------------------	----------	--------------

Konstanta	1.238	1.091	.278
Variabel	Koefisiensi Regresi	T Hitung	Signifikansi
X1	0.042	0.550	0.583
X2	0.195	2.047	0.043
X3	0.645	6.972	0.000
Fhitung = 104.709 R ² = 0.766			

3.7 Uji F

Uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable bebas (independent) secara simultan. Dalam pengujian ini, rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

1. : Ketiga variabel bebas (independent) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependent).
2. : Ketiga variabel bebas (independent) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependent).

Sedangkan syarat untuk hipotesis agar bisa diterima adalah jika nilai f hitung > f tabel atau nilai Sig. < 0.05. Jika syarat tersebut tidak terpenuhi maka hipotesis ditolak dan hipotesis yang diterima.

Untuk membaca tabel persentase distribusi f, kita menggunakan rumus sebagai berikut:

F tabel = (k ; n-k)

k = Jumlah variabel bebas (independent)

n = Jumlah responden

Tabel 18 Tabel Persentase Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyeb ut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.8	1.79	1.77

3.9.1 Tingkat Kesesuaian

Tahapan dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat importance (harapan) dan performance (kinerja), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat importance (harapan) dan performance (kinerja) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram kartesius.

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga level yaitu :

- kesesuaian tinggi : 80% sampai dengan 100%
- kesesuaian sedang : 60% sampai dengan 79%
- kesesuaian rendah : < 60%:

Tabel 19 Perhitungan Uji Kesesuaian

No	Kode Indikator	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	USB1	398	409	97,31%
2	USB2	409	417	98,08%
3	USB3	415	422	98,34%
4	USB4	411	419	98,09%
5	USB5	383	422	90,52%
6	USB6	407	415	98,07%
7	IF1	399	424	94,10%
8	IF2	410	431	95,12%
9	IF3	398	420	94,76%
10	IF4	406	425	95,52%
11	IF5	410	424	96,69%
12	IF6	387	423	91,48%
13	INQ1	380	422	90,04%
14	INQ2	375	417	89,92%
15	INQ3	399	418	95,45%
16	INQ4	392	412	95,14%
17	INQ5	390	418	93,30%
18	USF1	392	405	96,79%
19	USF2	400	413	96,85%
20	USF3	398	407	97,78%
21	USF4	397	423	93,85%
22	USF5	400	424	94,33%
Total		8756	9210	95,07%

Berdasarkan tabel perhitungan uji kesesuaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa website corona.jambiprov.go.id memiliki level kesesuaian yang tinggi karena tingkat kesesuaian total yang didapat berada pada kisaran 80% sampai dengan 100% (98,34%). Tingkat kesesuaian tertinggi dengan tingkat kesesuaian 98,34% dicapai oleh indikator USB3 yaitu “Website Corona.jambiprov.go.id mudah di telusuri”. Adapun tingkat kesesuaian terendah dengan tingkat kesesuaian 89,92% dicapai oleh indikator INQ2 yaitu “Website Corona.jambiprov.go.id memiliki file yang aman dari virus”.

3.9.2 Tingkat Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan adalah selisih antara nilai kinerja dengan nilai harapan. Menghitung kesenjangan (Gap) dengan menghitung selisih nilai antara nilai kualitas nyata (Performance) sistem dengan kualitas ideal (Importance) sistem. Nilai kesenjangan (gap) website corona.jambiprov.go.id diperoleh dari selisih skor rata-rata persepsi (X) dan rata-rata harapan (Y) setiap indikator secara rinci, perhitungan Gap dapat dilakukan dengan cara berikut :

$$Qi(Gap) = Perf(i) - Imp(i)$$

Keterangan:

Qi (Gap)= tingkat kesenjangan

Perf(i) = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (Performance)

Imp(i) = nilai kualitas ideal/harapan (Importance)

Hasil analisis kesenjangan (GAP) Usability dapat dilihat pada tabel :

Tabel 20 Perhitungan Rata-rata, Nilai Gap tiap-tiap Atribut

No	Kode Indikator	Rata-rata Kinerja (Xi)	Rata-rata Harapana (Yi)	GAP
1	USB1	3,98	4,09	-0,11
2	USB2	4,09	4,17	-0,08
3	USB3	4,15	4,22	-0,07
4	USB4	4,11	4,19	-0,08
5	USB5	3,83	4,22	-0,39
6	USB6	4,07	4,15	-0,08
7	IF1	3,99	4,24	-0,25
8	IF2	4,10	4,31	-0,21
9	IF3	3,98	4,20	-0,22
10	IF4	4,06	4,25	-0,19
11	IF5	4,10	4,24	-0,14
12	IF6	3,87	4,23	-0,36
13	INQ1	3,80	4,22	-0,42
14	INQ2	3,75	4,17	-0,42
15	INQ3	3,99	4,18	-0,19
16	INQ4	3,92	4,12	-0,2
17	INQ5	3,90	4,18	-0,28
18	USF1	3,92	4,05	-0,13
19	USF2	4	4,13	-0,13
20	USF3	3,98	4,07	-0,09
21	USF4	3,97	4,23	-0,26
22	USF5	4	4,24	-0,24
Total		87,56	92,10	-61,1

3.9.3 Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

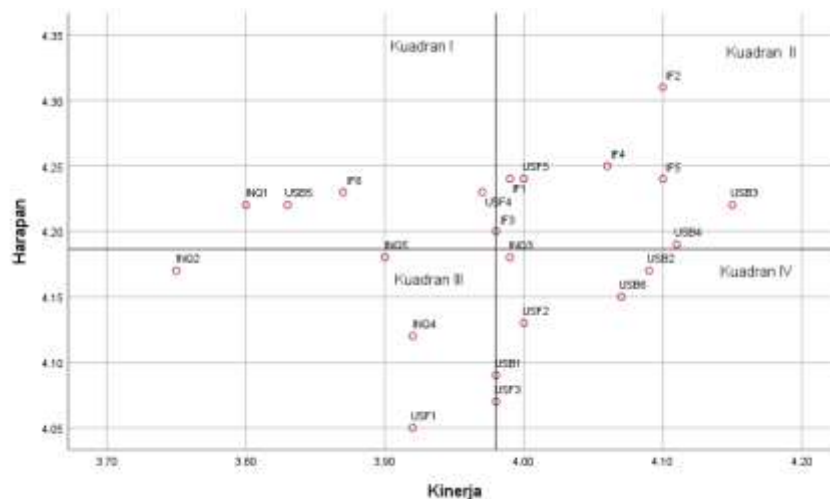
Analisis kuadran importance performance analysis (IPA) berguna untuk melihat indikator kualitas website mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan[4]. Hasil dari analisis kuadran IPA menunjukkan letak masing-masing indikator dalam diagram kartesius IPA yang terdiri dari empat kuadran. Proses dalam menentukan kordinat untuk setiap indikator, digunakanlah nilai rata-rata pembobotan indikator.

Tabel 21 Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan

No	Kode Indikator	Performance (Xi)	Importance (Yi)
1	USB1	3,98	4,09
2	USB2	4,09	4,17
3	USB3	4,15	4,22
4	USB4	4,11	4,19
5	USB5	3,83	4,22
6	USB6	4,07	4,15
7	IF1	3,99	4,24
8	IF2	4,10	4,31
9	IF3	3,98	4,20
10	IF4	4,06	4,25
11	IF5	4,10	4,24
12	IF6	3,87	4,23

13	INQ1	3,80	4,22
14	INQ2	3,75	4,17
15	INQ3	3,99	4,18
16	INQ4	3,92	4,12
17	INQ5	3,90	4,18
18	USF1	3,92	4,05
19	USF2	4	4,13
20	USF3	3,98	4,07
21	USF4	3,97	4,23
22	USF5	4	4,24
Total		87,56	92,10
Rata-Rata Total		3,98	4,18

Untuk menentukan letak masing-masing indikator pada Diagram Kartesius IPA, digunakan rata-rata kinerja sebagai letak pada sumbu X dan rata-rata harapan sebagai letak pada sumbu Y. Sedangkan untuk menentukan letak sumbu X (kinerja) dan Sumbu Y (harapan) yang akan membagi Diagram Kartesius IPA kedalam 4 bagian, maka dihitung rata-rata total yang didapat dari pembagian nilai rata-rata total dengan jumlah item pertanyaan (indikator) pada tabel diatas. Dari perhitungan tersebut, maka didapatkanlah nilai Sumbu X sebesar 3.98 dan sumbu Y sebesar 4.18.



Gambar 5 Diagram Kartesius IPA

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini :

1. Pada kinerja (*Performance*) terdapat variabel Service Interaction Quality lebih berpengaruh terhadap kualitas website corona.jambiprov.go.id, dikarenakan nilai t hitung variabel Service Interaction

Quality sebesar 3.215 dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel Usability sebesar 3.126 dan variabel Information Quality sebesar 1.962. Begitu juga pada harapan (*Importance*) variabel Service Interaction Quality juga lebih berpengaruh terhadap kualitas Website corona.jambiprov.go.id dengan hasil t hitung sebesar 6.972 lebih besar dibandingkan dengan variabel Usability sebesar 0.550 dan variabel Interaction Quality sebesar 2.047.

2. Nilai Kesesuaian yang didapatkan dari nilai keseluruhan Tingkat Kesesuaian yaitu 95,07% yang berarti memiliki level kesesuaian yang tinggi karena tingkat kesesuaian total yang didapat berada pada kisaran 80% sampai dengan 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja website corona.jambiprov.go.id sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Sama halnya pada Tingkat Kesenjangan yang didapatkan dari nilai keseluruhan analisis gap yaitu -61,1 yang berarti negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dianggap kurang puas terhadap website corona.jambiprov.go.id dikarenakan nilai Qi (gap) < 0.
3. Hasil pengukuran menggunakan Importance Performance Analysis terdapat 4 kuadran yang masing-masing memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda dari pengguna.
 - a. Kuadran 1 : adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah USB5, IF6, INQ1, INQ5 dan USF4 yang artinya website corona.jambiprov.go.id memiliki tampilan yang menarik, informasi detail/terperinci, komponen yang tidak error, mudah berkomunikasi dengan pihak pengelola web dan dapat diakses dengan cepat.
 - b. Kuadran II : adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah USB3, USB4, IF1, IF2, IF3, IF4, IF5 dan USF5 yang artinya website corona.jambiprov.go.id mudah ditelusuri, mudah menemukan informasi, informasi akurat, informasi bisa dipercaya, informasi up to date, informasi relevan, informasi jelas, dan menyediakan layanan yang baik.
 - c. Kuadran III: adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah INQ2, INQ4 dan USF1 yang artinya website corona.jambiprov.go.id aman dari virus, memiliki sarana untuk komunikasi dan memberikan rasa suka akan website.
 - d. Kuadran IV: adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah USB1, USB2, USB6, INQ3, USF2 dan USF3 yang artinya website corona.jambiprov.go.id mudah dipelajari, mudah dimengerti, informasi sesuai kebutuhan, tampilan web yang menarik, rasa suka akan layanan website dan rasa senang berinteraksi.

5. Daftar Rujukan

- [1] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [2] S. Lestari and H. Priandini, "Implementasi Metode Importance Performance Analysis Dan Webqual Dalam Penggunaan Website Direktorat Jenderal Bea dan Cukai," *CKI SPOT*, vol. 11, no. 1, pp. 31–47, 2018.
- [3] Maryuliana, I. M. Ibnu Subroto, and S. V. C. Haviana, "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert," vol. 5, no. 1, p. 50, 2016, doi: 10.22146/gamajop.47966.
- [4] W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.

