

# Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis*

Anggi Rahma Dani<sup>1</sup>, Dwi Krisbiantoro<sup>2</sup>, Abdul Azis<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Amikom, Purwokerto, Indonesia

Email: <sup>1</sup>anggirahma946@gmail.com, <sup>2\*</sup>dwikris@amikompurwokerto.ac.id, <sup>3</sup>abdazis9@amikompurwokerto.ac.id

<sup>\*</sup>) Email Penulis Utama

**Abstrak**—Website merupakan salah satu jenis layanan yang paling banyak digunakan di internet bersama dengan jenis layanan lainnya. SMA Negeri 1 Wangon merupakan salah satu lembaga dalam bidang pendidikan yang menyediakan layanan website untuk memberikan informasi profil maupun pendaftaran. Pemanfaatan website dapat dikatakan berhasil apabila pengguna atau pengakses mudah dalam mengakses informasi yang disampaikan. Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan sebuah evaluasi kualitas layanan website menggunakan pendekatan metode *E-Govqual* yang terdiri dari 6 dimensi yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reliability* (kendala), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) dan *citizen support* (pendukung) dan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat GAP antara harapan dan kinerja berdasarkan pengguna website SMA Negeri 1 Wangon. Pada penelitian ini, populasi dan sampel diambil dari pengunjung website SMA Negeri 1 Wangon menghasilkan 105 responden. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terkait harapan responden yang telah terpenuhi yaitu 90,84% dan harapan responden yang belum terpenuhi yaitu 9,16%. berdasarkan *diagram kartesius Importance Performance Analysis* menghasilkan variabel yang memiliki kualitas baik dan harus dipertahankan yaitu variabel EU1, EU2, EU3, FIE1, RE1, RE2, RE3, CAI1, CAI2, CAI7, CS3 dan CS4. Sedangkan, variabel yang paling utama perlu dilakukan perbaikan yaitu variabel FIE2, CAI1, CAI5 dan CAI6.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Kualitas, Website, E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA)

**Abstract**— *The website is one of the types of services that are most widely used on the internet along with other types of services. SMA Negeri 1 Wangon is one of the institutions in the field of education that provides website services to provide information profile and registration. The use of websites can be said to be successful if the user or access is easy to access the information delivered. The purpose of this study is to produce an evaluation of the quality of website services using the E-Govqual method approach which consists of 6 dimensions, ease of use, trust, the functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information and citizen support and the results of the analysis using Importance Performance Analysis (IPA) to see the gap between expectations and performance based on website users SMA Negeri 1 Wangon. In this study, the population and samples were taken from visitors to the SMA Negeri 1 Wangon website to produce 105 respondents. Based on the calculation results using the Importance Performance Analysis method related to the expectations of the respondent who had been fulfilled 90.84% and the expectations of the respondents were not fulfilled at 9.16%. Based on the cartesian diagram Importance Performance Analysis (IPA) produces variable that has good quality and must be maintained, namely EU1, EU2, EU3, FIE1, RE1, RE2, RE3, CAI1, CAI2, CAI7, CS3, and CS4. Meanwhile, the most important variables need to be repaired are FIE2, CAI1, CAI5, and CAI6 variables.*

**Keywords:** Evaluation, Quality, Website, E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA)

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat berkembang pesat yang menjadikan informasi mudah untuk diakses melalui berbagai media komunikasi. Dampak dari kemajuan teknologi pada kehidupan sehari-hari yang semakin maju, sehingga memberikan dampak memudahkan untuk mencari sebuah informasi yang dibutuhkan. Teknologi informasi adalah teknologi untuk mengolah data termasuk mengolah, memperoleh, menyusun, menyimpan dan memanipulasi data dengan cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas [1]. Teknologi informasi dapat digunakan di berbagai bidang dalam kehidupan manusia seperti bisnis, sosial, kesehatan, transportasi dan pendidikan.

Kemajuan teknologi internet juga mempengaruhi kehidupan manusia, yang kini telah menjadi suatu kebutuhan berkomunikasi secara bebas tanpa adanya batasan ruang, jarak dan waktu. Internet adalah jaringan yang dapat menghubungkan banyak komputer untuk mengirim, menerima atau mentransfer data [2]. Manfaat internet untuk kehidupan sehari-hari seperti memperoleh informasi, menambah ilmu pengetahuan dan memberikan kecepatan untuk mengakses sebuah informasi [3]. Internet memiliki banyak manfaat di berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, informasi, sosial, kesehatan dan hiburan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan internet yaitu pada bidang pendidikan dengan meningkatkan kualitas dan layanan melalui website. Website adalah salah satu jenis layanan yang paling banyak digunakan di internet bersama dengan jenis layanan lainnya [4]. SMA Negeri 1 Wangon merupakan salah satu lembaga dalam bidang

pendidikan yang menyediakan layanan *website* untuk memberikan informasi profil maupun pendaftaran. *Website* SMA Negeri 1 Wangon saat ini masih tergolong baru yaitu sejak tahun 2019 untuk menggantikan *website* yang sebelumnya yang mengalami beberapa kendala.

*Website* pada SMA N 1 Wangon digunakan sebagai media sarana memberikan informasi mengenai profil, sarana dan prasarana, sistem pendidikan, prestasi, ekstrakurikuler dan sebagainya kepada pihak *eksternal* dan *internal* sekolah dengan harapan informasi tersebut dapat tersampaikan dan juga sebagai media promosi sekolah. *Website* SMA Negeri 1 Wangon beralamat di <http://smanegeri01wangon.sch.id/>. menurut data statistik sekolah tahun 2021 terdapat jumlah pengunjung *website* sebanyak 8715. Dengan adanya jumlah pengunjung tersebut yang berarti *website* SMA Negeri 1 Wangon memiliki cukup banyak pengunjung untuk melihat profil maupun informasi yang terdapat pada SMA Negeri 1 Wangon melalui *website*. Dengan persentase 65 % pengunjung *website* untuk melihat profil SMA Negeri 1 Wangon dan 35% untuk melihat pengumuman yang disediakan oleh *website* tersebut.

Pemanfaatan *website* dapat dikatakan berhasil apabila pengguna atau pengakses mudah dalam mengakses informasi yang disampaikan. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan guru Bahasa Indonesia sekaligus pengelola *website* SMA Negeri 1 Wangon yang bernama Giri Prastowo bahwa selama ini, *website* SMA Negeri 1 Wangon belum pernah melakukan evaluasi mengenai kualitas layanan dengan adanya data statistika jumlah pengunjung yang terus meningkat hal itu perlu adanya evaluasi. Kualitas layanan *website* dapat dijadikan sebagai alat ukur bahwa *website* tersebut telah berhasil memenuhi harapan dari pengguna. Untuk mengetahui kualitas dan kinerja pada *website* SMA Negeri 1 Wangon dapat dilakukan evaluasi menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penggunaan *E-Govqual* dapat membantu pengelolaan *website* untuk dapat menyesuaikan kualitas *website*. Metode *E-Govqual* terdapat 6 dimensi yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reliability* (kendala), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) dan *citizen support* (pendukung) [5].

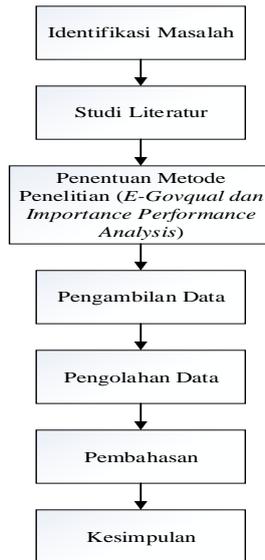
*Importance Performance Analysis* digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan pengguna *website*. Pengukuran menggunakan metode *E-Govqual* menghasilkan nilai gap yang dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang harus diprioritaskan sebagai rekomendasi perbaikan. Untuk mengetahui atribut layanan *website* dapat menggunakan analisis kuadran untuk mengidentifikasi karakteristik layanan *website* yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritas. Analisis kuadran dalam penelitian ini berfokus pada kuadran 1 dan kuadran 2. Karena analisis kuadran 1 mendesak, minat pengguna tinggi, tetapi kinerjanya rendah. Di kuadran kedua, keduanya lebih penting dan lebih berhasil. Oleh karena itu, analisis kuadran kedua seharusnya sudah menjaga kinerja yang baik [6].

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis melakukan penelitian terhadap kualitas *website* SMA Negeri 1 Wangon dengan menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kualitas layanan pengguna *website* SMA Negeri 1 Wangon.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Konsep Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian, maka perlu metode yang terstruktur untuk membantu proses penulisan laporan dan menyelesaikan masalah yang dibahas pada penelitian. Berikut langkah-langkah metode penelitian yang dilakukan:



**Gambar 1.** Alur Penelitian

Adapun penjelasan mengenai alur penelitian diatas, sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah

Langkah pertama yang dilakukan dalam indentifikasi masalah adalah:

- a. Menentukan rumusan masalah yang terdapat pada *Website* SMA Negeri 1 Wangon, rumusan masalah digunakan untuk menentukan bab yang akan dibahas pada penelitian.
- b. Menentukan batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini, digunakan untuk menghindari adanya permasalahan pada pokok permasalahan supaya peneliti lebih terarah dan juga memudahkan dalam mencapai tujuan penelitian.
- c. Menentukan tujuan penelitian, dilakukan untuk mengidentifikasi suatu konsep penelitian, atau menjelaskan atau memprediksi situasi atau solusi untuk menunjukkan penelitian yang dilakukan.

2. Studi literatur, peneliti melakukan studi literatur dengan membaca buku-buku atau jurnal artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan mengenai metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *E-Govqual* merupakan kerangka dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yang merupakan hasil dari beberapa penelitian mengenai kualitas *e-government* [1]. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menentukan faktor kinerja penting mana yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna [2].

3. Penentuan metode penelitian, digunakan untuk mengatasi permasalahan dengan menggunakan solusi yang ada. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dekriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan subjek atau objek, dan untuk menjelaskan fakta secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat [7]. Sedangkan, metode penelitian kuantitatif adalah suatu cara untuk menguji suatu teori dengan cara meneliti hubungan antar variabel [8]. Peneliti, menggunakan atribut metode *E-Govqual* sebagai bahan untuk pembuatan kuesioner dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pengambilan data, peneliti melakukan pengambilan data dengan kuesioner dan dibagikan kepada responden, penentuan jumlah populasi dan sample menggunakan rumun Slovin. Rumus Slovin adalah ekspresi yang digunakan untuk menentukan melakukan pengambilan sampel terhadap pengguna *website* khususnya siswa SMA Negeri 1 Wangonyang menggunakan layanan *website* SMA Negeri 1 Wangon. Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan jumlah responden yaitu sebanyak 105 responden yang berasal dari pengunjung *website* SMA Negeri 1 Wangon.

5. Pengolahan data, setelah melakukan pengambilan data, kemudian peneliti melakukan analisis data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menganalisa analisis kesesuaian merupakan hasil presentasi penilaian tingkat kinerja dengan penilaian tingkat harapan. Tujuan dari analisis tingkat kesesuaian adalah untuk melihat hasil kinerja *website* telah memenuhi harapan penggunanya[10], analisis GAP dan menentukan Diagram Kartesius IPA.

6. Pembahasan, membahas mengenai hasil kuesioner yang menunjukkan hasil kinerja dan hasil yang menunjukkan prioritas setiap atribut berdasarkan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

7. Kesimpulan, tahap terakhir dari penelitian dengan memberikan seluruh hasil penelitian dan memberikan saran terhadap penelitian yang dilakukan.

**2.2 Menentukan Variabel Penelitian**

Jumlah sampel atau jumlah data yang dapat digunakan sebagai model untuk suatu populasi data [9]. Berikut persamaan slovin dapat dilihat, dibawah ini:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel (responden) yang diperlukan

N : jumlah populasi (N = jiwa)

e : sampel *error* (10%)

Berdasarkan data statistika jumlah pengunjung *website* SMA Negeri 1 Wangon tahun 2021 yaitu sebanyak 8715. Dengan hasil tersebut maka didapatkan jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

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

$$\text{jumlah sampel} = \frac{8715}{1+8715(10\%)^2}$$

$$= 99,98\text{sampel}$$

$$= 100 \text{ Sampel}$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan jumlah minimal sampel sebanyak 100 sampel. Peneliti

Variabel digunakan untuk menentukan jumlah pertanyaan yang akan digunakan untuk kuesioner. Pada metode *E-Govqual* yang terdapat 47 atribut dan 6 dimensi [11]. Tetapi peneliti hanya menggunakan 26 atribut dan 6 dimensi karena atribut tersebut menggambarkan keadaan *website* saat ini dan atribut lainnya belum menggambarkan keadaan *website* saat ini. Adapun variabel dari *E-Govqual* yang digunakan sebagai bahan pertanyaan kuesioner, dapat dilihat pada Tabel 1, berikut ini:

**Tabel 1.** Atribut Variabel Dimensi E-Govqual

Kategori	Atribut	Variabel Indikator
<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	Struktur <i>website</i> sesuai	EU1
	Fungsi Pencarian sesuai	EU2
	Konfigurasi <i>link</i> dengan mesin pencarian	EU3
	Alamat <i>website</i> yang mudah diingat	EU4
	Kemampuan pengguna dalam menggunakan <i>Website</i>	EU5
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	Tidak berbagi informasi pribadi kepada orang lain	TR1
	Bebas penolakan autentifikasi dengan pihak yang bersangkutan	TR2
	Penggunaan data pribadi	TR3
<i>Functionality of the intraction environment</i> (Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan)	Kemudahan dalam mengunduh informasi	FIE1
	Adanya sistem bantuan pada <i>website</i>	FIE2
<i>Reability</i> (Kendala)	Memberikan informasi yang akurat dan jelas	RE1
	Respon <i>website</i> yang cepat	RE2
	Dapat diakses untuk semua <i>browser</i>	RE3
	Kecepatan layanan	RE4
<i>Content and appreance of information</i> (Isidan Tampilan Informasi)	Kelengkapan informasi	CAI1
	Informasi yang diberikan akurat	CAI2
	Informasi mudah dipahami	CAI3
	Informasi <i>update</i> secara berkala	CAI4
	Semua <i>link</i> dapat bekerja dengan baik	CAI5
	Tampilan <i>website</i> mudah untuk dipahami	CAI6
	Warna menarik	CAI7
	Ukuran halaman sesuai	CAI8
<i>Citizen support</i> (Pendukung)	Informasi kontak	CS1
	Ketanggapan pelayanan	CS2
	Terdapat halaman bantuan	CS3
	Pertanyaan pengguna <i>website</i> dijawab dengan cepat	CS4

Pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah metode pengukuran kepuasan pengguna dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* memiliki empat atau lebih pertanyaan yang digabungkan untuk membentuk skor atau nilai yang mewakili karakteristik individu seperti pengetahuan, sikap, atau perilaku [12]. Skala *likert* dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Skala Likert

Skala	Kategori
1	Tidak Setuju
2	Kurang Setuju
3	Cukup
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Pengambilan Data

##### 3.1.1 Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai salah satu media yang digunakan sebagai pengolahan data. Instrumen dari metode *E-Govqual* digunakan peneliti untuk menyusun pertanyaan yang akan diberikan kepada responden. Pada kuesioner ini terdiri dari enam dimensi diantaranya *ease of use* (kemudahan pengguna), *trust* (kepercayaan), *functionality of the intraction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reability* (kendala), *content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi), *citizen support* (pendukung).

##### 3.1.2 Populasi dan Sampel

Adapun dalam penentuan jumlah populasi dan sampel yaitu menggunakan rumus Slovin, rumus Slovin adalah ekspresi yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel atau jumlah data yang dapat digunakan sebagai model untuk suatu populasi data [3]. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random merupakan teknik pengambilan sampel yang paling sederhana. Jika jumlah populasi lebih besar maka peneliti tidak mampumempelajari seluruh populasi karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga. Oleh karena itu, peneliti dapat menentukan jumlah sampel peneliti dengan nilai derajat kepercayaan sebesar 90% sehingga tingkatkesalahannya sebesar 10%. Adapun karakteristik responden, yaitu:

##### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	40
Perempuan	65
Total Responden	105

##### b. Berdasarkan Status

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah Responden
Siswa	85
Masyarakat	20
Total Responden	105

##### 3.1.3 Uji Analisis

##### a. Uji Validasi

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan bahwa alat ukur benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Semakin, tinggi validitas instrumen semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data [13]. Pada pengujian validitas menggunakan matriks korelasi produk momen dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 22. Uji validitas menggunakan rtabel pada  $df = N-2$  mempunyai dan tingkat signifikan 5% atau 0,5 diperoleh rtabel 0,676. Jadi, rhitung > 0.676 rtabel dengan nilai signifikan 5% atau 0,5 dapat dikatakan setiap kriteria dapat dikatakan valid dan signifikan.

Tabel 5. Uji Validitas

No	Item	Correlated Item-Total Kriteria Kinerja	Correlated Item-Total Kriteria Harapan	Kategori
1	EU1	0,854	0,796	Valid
2	EU2	0,860	0,788	Valid
3	EU3	0,773	0,821	Valid

4	EU4	0,783	0,790	Valid
5	EU5	0,834	0,910	Valid
6	TR1	0,836	0,894	Valid
7	TR2	0,835	0,877	Valid
8	TR3	0,834	0,829	Valid
9	FIE1	0,881	0,911	Valid
10	FIE2	0,902	0,928	Valid
11	RE1	0,784	0,888	Valid
12	RE2	0,874	0,912	Valid
13	RE3	0,833	0,839	Valid
14	RE4	0,890	0,894	Valid
15	CAI1	0,829	0,790	Valid
16	CAI2	0,861	0,777	Valid
17	CAI3	0,836	0,863	Valid
18	CAI4	0,862	0,781	Valid
19	CAI5	0,885	0,849	Valid
20	CAI6	0,819	0,887	Valid
21	CAI7	0,842	0,788	Valid
22	CAI8	0,806	0,830	Valid
23	CS1	0,843	0,854	Valid
24	CS2	0,877	0,866	Valid
25	CS3	0,830	0,866	Valid
26	CS4	0,791	0,774	Valid

Keterangan:

*Ease of use* (kemudahan pengguna) (EU)

*Trust* (kepercayaan) (TR)

*Functionality of the intraction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) (FIE)

*Reability* (kendala) (RE)

*Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi) (CAI)

*Citizen support* (pendukung) (CS)

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah uji indikator yang menunjukkan seberapa andal atau reliabelnya suatu alat ukur. Ini mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten ketika dua atau lebih pengukuran dilakukan untuk gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama [13]. Kemudian jika sudah diketahui seluruh instrumen dinyatakan valid, maka selanjutnya adalah uji reabilitas terhadap instrumen. Pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut reliabel dan apakah dapat dinyatakan reliabel berdasarkan nilai *cronbach's alpha* yang telah ditentukan.

**Tabel 6.** Uji Reliabilitas Kriteria Kinerja

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha Kriteria Kinerja</i>	<i>Cronbach's Alpha Kriteria Harapan</i>	Kategori
1	<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	0,841	0,876	Reliabel
2	<i>Trust</i> (kepercayaan)	0,780	0,903	Reliabel
3	<i>Functionality of the intraction environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)	0,740	0,815	Reliabel
4	<i>Reability</i> (kendala)	0,867	0,905	Reliabel
5	<i>Content and appreance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	0,942	0,929	Reliabel
6	<i>Citizen support</i> (pendukung)	0,853	0,857	Reliabel

**c. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)**

Perhitungan tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) berdasarkan hasil penilaian responden dari *website* SMA Negeri 1 Wangon. Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan hasil skor kinerja dengan hasil skor harapan berdasarkan hasil kesesuaian tersebut dijadikan sebagai faktor utama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *website* SMA Negeri 1 Wangon. Skor total yang telah diperoleh dari semua jawaban responden pada instrumen

dari setiap pertanyaan. Rata-rata tingkat kinerja dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan:

- $\bar{X}$  = rata-rata tingkat kinerja
- $\sum Xi$  = jumlah total skor tingkat kinerja
- n = jumlah responden

Sedangkan rumus rata-rata tingkat harapan dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

- $\bar{Y}$  = rata-rata tingkat kinerja
- $\sum Yi$  = jumlah total skor tingkat harapan
- n = jumlah responden

Selanjutnya, perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Tki = tingkat kesesuaian
- $Xi$  = rata-rata tingkat kinerja
- $Yi$  = rata-rata tingkat harapan

Berikut perhitungan analisis kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 9, berikut:

**Tabel 7. Analisis Kesesuaian**

Variabel	Kode Indikator	Kinerja ( <i>Performance</i> )		Kepentingan ( <i>Importance</i> )		Tki%
		Total (X)	Rata-rata (X)	Total (Y)	Rata-rata (Y)	
<i>Ease of use</i> (EU)	EU1	446	4,25	472	4,50	94,44%
	EU2	426	4,06	470	4,48	90,63%
	EU3	424	4,04	461	4,39	89,98%
	EU4	406	3,87	464	4,42	87,56%
	EU5	430	4,10	461	4,39	93,39%
Rata-rata (EU)			4,06		4,46	91,20%
<i>Trust</i> (TR)	TR1	409	3,90	444	4,23	92,20%
	TR2	398	3,79	448	4,27	88,76%
	TR3	416	3,96	455	4,33	91,45%
Rata-rata (TR)			3,88		4,28	91,80%
<i>Functionality of the intraction environment</i> (FIE)	FIE1	429	4,09	473	4,50	90,89%
	FIE2	421	4,01	465	4,43	90,52%
Rata-rata (FIE)			4,05		4,47	90,70%
<i>Reability</i> (RE)	RE1	440	4,19	465	4,43	94,58%
	RE2	430	4,10	471	4,49	91,31%
	RE3	430	4,10	472	4,50	91,11%
	RE4	414	3,94	462	4,40	89,55%
Rata-rata (RE)			4,08		4,46	91,64%
<i>Content and appreance of information</i>	CAI1	430	4,10	475	4,52	90,71%
	CAI2	416	3,96	462	4,40	90,00%
	CAI3	426	4,06	470	4,48	90,63%

(CAI)	CAI4	408	3,89	468	4,46	87,22%
	CAI5	420	4,00	468	4,46	89,69%
	CAI6	419	3,99	468	4,46	89,46%
	CAI7	427	4,07	469	4,47	91,05%
	CAI8	431	4,10	459	4,37	93,82%
Rata-rata (CAI)			4,45		4,45	90,30%
Citizen support (CS)	CS1	411	3,91	455	4,33	90,30%
	CS2	406	3,87	459	4,37	88,56%
	CS3	425	4,05	469	4,47	90,60%
	CS4	442	4,21	472	4,50	93,56%
Rata-rata (CS)			4,01		4,42	90,75%
Rata-rata Total						90,84%

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian tabel 7 dapat dilihat pada warna merah variabel terendah sedangkan warna kuning variabel tertinggi. Pada variabel *ease of use* (kemudahan pengguna), variabel paling rendah pada perhitungan tingkat kesesuaian yaitu variabel EU4 dengan nilai 87,56% sedangkan variabel paling tinggi yaitu variabel EU1 dengan nilai 94,44%. Selanjutnya, hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada variabel *trust* (kepercayaan) variabel dengan hasil terendah pada tingkat kesesuaian yaitu variabel TR2 dengan nilai 88,76%, sedangkan variabel paling tinggi yaitu variabel TR1 dengan nilai 92,20%. Selanjutnya, untuk hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada variabel tertinggi yaitu variabel *functionality of the intraction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) variabel terendah yaitu variabel FIE2 dengan nilai 90,52% sedangkan variabel tertinggi yaitu variabel FIE1 dengan nilai 90,89%. Selanjutnya, perhitungan hasil tingkat kesesuaian pada variabel *reability* (kendala) variabel yang mendapatkan hasil terendah yaitu variabel RE4 dengan hasil nilai 89,55% sedangkan variabel yang mendapatkan hasil tertinggi yaitu variabel RE1 dengan nilai 94,59%. Selanjutnya, hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada variabel *content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi) variabel yang mendapatkan hasil perhitungan terendah yaitu variabel CAI4 dengan nilai 87,22% sedangkan variabel dengan hasil perhitungan tertinggi yaitu variabel CAI8 dengan hasil nilai 93,82%. Kemudian, *citizen support* (pendukung) memiliki hasil perhitungan tingkat kesesuaian terendah yaitu variabel CS2 dengan hasil nilai 88,56% sedangkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu variabel CS4 dengan hasil nilai 93,56%.

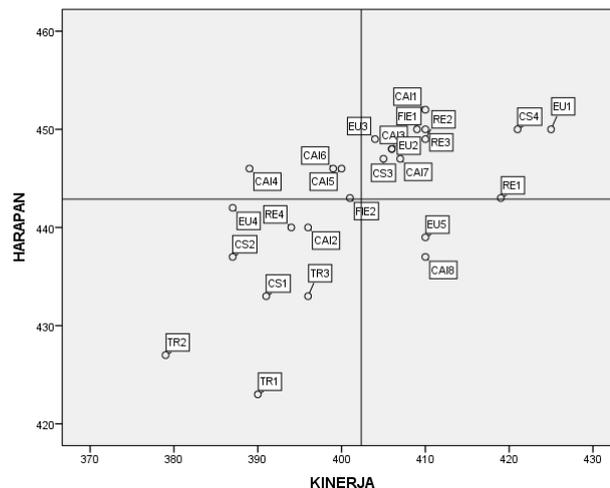
Dari hasil perhitungan secara keseluruhan *Importance Performance Analysis* (IPA) dari variabel *E-govqual* pada tabel 9, dapat disimpulkan dimensi *reability* (kendala) mendapatkan hasil yang tertinggi dibandingkan yang lainnya yaitu dengan nilai 91,64%, dengan itu dimensi *trust* (kepercayaan) menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* SMA Negeri 1 Wangon dikatakan berhasil pada dimensi *reability* (kendala). Perhitungan seluruh dari *Importance Performance Analysis* terkait harapan responden yang telah terpenuhi yaitu 90,84%. Dan harapan responden yang belum terpenuhi yaitu 9,16%.

**Tabel 8.** Nilai Gap antara Kinerja dan Harapan

No	Variabel	Gap
1	EU1	-0,25
2	EU2	-0,42
3	EU3	-0,45
4	EU4	-0,55
5	EU5	-0,29
Rata-rata EU		-0,39
6	TR1	-0,33
7	TR2	-0,48
8	TR3	-0,37

Rata-rata TR		-0,39
9	FIE1	-0,41
10	FIE2	-0,42
Rata-rata FIE		-0,42
11	RE1	-0,24
12	RE2	-0,39
13	RE3	-0,40
14	RE4	-0,46
Rata-rata RE		-0,37
15	CAI1	-0,42
16	CAI2	-0,44
17	CAI3	-0,42
18	CAI4	-0,57
19	CAI5	-0,46
20	CAI6	-0,47
21	CAI7	-0,40
22	CAI8	-0,27
Rata-rata CAI		-0,43
23	CS1	-0,42
24	CS2	-0,50
25	CS3	-0,42
26	CS4	-0,29
Rata-rata CS		-0,41

Pada tabel 8 menghasilkan hasil negatif yang berarti seluruh variabel belum memenuhi harapan pengguna karena nilai kinerja belum melampaui harapan atau harapan pengguna masih jauh lebih tinggi dari yang diharapkan. Dengan adanya hasil gap tersebut dapat dikatakan pengguna belum merasa puas dengan *website* saat ini dan perlu banyak hal yang perlu ditingkatkan lagi.



**Gambar 2.** Hasil Analisis Kuadran

Dari gambar 2 diatas memperoleh hasil pemetaan variabel berdasarkan skala prioritas metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu:

1) Kuadran I

Kuadran I (prioritas utama) adalah dengan atribut yang dianggap memiliki tingkat kinerja yang lebih rendah dari kepentingan pengguna, sehingga perlu ditingkatkan lagi [14].Adapun variabel yang perlu ditingkatkan, yaitu:

- a) *Website* memiliki format bantuan (*functionality of the intraction environment*) (FIE2).

- b) Informasi yang terdapat pada *website update* secara berkala (*content and appreance of information*) (CAI4).
  - c) Semua *link* pada *website* dapat bekerja dengan baik (*content and appreance of information*) (CAI5).
  - d) Tampilan *website* yang mudah untuk dipahami (*content and appreance of information*) (CAI6).
- 2) Kuadran II
- Kuadran II (pertahankan prestasi) adalah atribut yang berperan penting dan kinerja yang baik. Oleh karena itu, *website* SMA Negeri 1 Wangon perlu mempertahankan kinerja pada variabel ini agar dapat menjadi lebih baik dan dapat memenuhi harapan pengguna. Adapun variabel yang terdapat pada kuadran II, yaitu:
- a) Struktur *website* yang sudah sesuai sehingga mudah dipahami (*ease of use*) (EU1).
  - b) Fungsi pencarian pada *website* mudah untuk dilakukan (*ease of use*) (EU2).
  - c) Konfigurasi *link* mudah untuk dilakukan pada mesin pencarian (*ease of use*) (EU3).
  - d) Kemudahan dalam mengunduh atau *download* informasi (*functionality of the intraction environment*) (FIE1).
  - e) *Website* memberikan informasi yang jelas (*reability*) (RE1).
  - f) *Website* memiliki respon yang cepat (*reability*) (RE2).
  - g) *Website* dapat diakses untuk semua jenis *browser* (*reability*) (RE3).
  - h) *Website* memiliki atau memberikan informasi yang lengkap (*content and appreance of information*) (CAI1).
  - i) *Website* memberikan informasi yang mudah dipahami (*content and appreance of information*) (CAI3).
  - j) Warna pada *website* memberikan tampilan yang menarik (*content and appreance of information*) (CAI7).
  - k) *Website* terdapat halaman bantuan (*citizen support*) (CS3).
  - l) Pertanyaan pengguna *website* dapat dijawab dengan cepat (*citizen support*) (CS4).
- 3) Kuadran III
- Kuadran III (prioritas rendah) adalah kuadran yang tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Pada kuadran III pengguna tidak mempunyai harapan yang tinggi dan kinerja pada *website* memiliki nilai yang sedang. *Website* SMA Negeri 1 Wangon tidak perlu fokus untuk memperbaiki variabel pada kuadran III. Adapun variabel yang terdapat pada kuadran III, yaitu:
- a) Alamat *website* mudah untuk diingat (*ease of use*) (EU4).
  - b) *Website* tidak dapat berbagi informasi pribadi dengan orang lain (*trust*) (TR1).
  - c) Pengguna bebas melakukan autentifikasi dengan pihak yang bersangkutan (*trust*) (TR2).
  - d) *Website* tidak dapat menyebarkan informasi yang bersifat pribadi (*trust*) (TR3).
  - e) *Website* memiliki kecepatan dalam pelayanan (*reability*) (RE4).
  - f) *Website* memiliki atau memberikan informasi yang akurat (*content and appreance of information*) (CAI2).
  - g) Terdapat informasi kontak yang dapat dihubungi pada *website* (*citizen support*) (CS1).
  - h) *Website* memberikan ketanggapan layanan pada pengguna (*citizen support*) (CS2).
- 4) Kuadran IV
- Kuadran IV (berlebihan) adalah kuadran dengan tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi. Kuadran ini memberikan atribut-atribut yang tidak begitu dirasakan manfaatnya oleh pengguna, sehingga atribut ini dianggap berlebihan. Adapun variabel yang terdapat pada kuadran IV, yaitu:
- a) Pengguna mampu menyesuaikan dalam menggunakan *website* (*ease of use*) (EU5).
  - b) *Website* memiliki ukuran halaman yang sesuai (*content and appreance of information*) (CAI8).

### 3.1.5 Rekomendasi Perbaikan

Variabel yang dinilai rendah dan perlu adanya perbaikan dengan itu direkomendasikan perbaikan yang sebagai berikut:

1. Pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu:
  - a. Pada *website* memiliki format bantuan (*functionality of the intraction environment*) (FIE2) gunakan format bantuan yang jelas dan aman sehingga saat pengguna merasa kesulitan dapat menghubungi admin melalui format bantuan.
  - b. Pada informasi yang terdapat pada *website update* secara berkala (*content and appreance of information*) (CAI4) selalu membaharui informasi secara berkala setidaknya satu minggu sekali.
  - c. Pada semua *link* pada *website* dapat bekerja dengan baik (*content and appreance of information*)

- (CAI5) mengecek kembali semua link yang ada, kemudian menghubungkan link dengan halaman yang dituju.
- d. Tampilan *website* yang mudah untuk dipahami (*content and appearance of information*) (CAI6) Meredesain tampilan *website* agar lebih sederhana tetapi menarik, lebih responsive dan visualisasi dari *website* yang bagus.
  - e. Alamat *website* mudah untuk diingat (*ease of use*) (EU4) Gunakan alamat *website* yang mudah untuk diingat.
  - f. *Website* tidak dapat berbagi informasi pribadi dengan orang lain (*trust*) (TR1) Untuk data atau informasi yang di upload agar lebih diperhatikan lagi agar tepat sasaran.
  - g. *Website* tidak dapat menyebarkan informasi yang bersifat pribadi (*trust*) (TR3) Untuk data atau informasi yang di upload agar lebih diperhatikan lagi agar tepat sasaran.
2. Kudran III
    - a. *Website* memiliki kecepatan dalam pelayanan (*reability*) (RE4) Tingkatkan tingkat akses ke situs web. Biasanya, ketika menunggu layanan dalam lebih dari 0,1 detik dan kurang dari 1 detik.
    - b. *Website* memiliki atau memberikan informasi yang akurat (*content and appearance of information*) (CAI2) Perbaiki informasi yang dibagikan berdasarkan fakta yang ada.
    - c. Terdapat informasi kontak yang dapat dihubungi pada *website* (*citizen support*) (CS1) Sertakan informasi kontak dengan jelas. Sehingga, pengguna dapat menghubungi admin *website* apabila pengguna merasa kesulitan saat mengakses *website*.
    - d. *Website* memberikan ketanggapan layanan pada pengguna (*citizen support*) (CS2) Tingkatkan tingkat akses ke situs web. Biasanya, ketika menunggu layanan dalam lebih dari 0,1 detik dan kurang dari 1 detik.

## 4. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila rhitung lebih besar dari rtabel, rtabel pada  $df = N-2$  mempunyai dan tingkat signifikan 5% atau 0,5 diperoleh rtabel 0,676. Jadi,  $rhitung > 0.676$  rtabel dengan nilai signifikan 5% atau 0,5 dapat dikatakan setiap kriteria dapat dikatakan valid dan signifikan. Sedangkan, uji reliabilitas dengan nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel harus sama atau lebih besar dari nilai yang diisyaratkan *cronbach's alpha* yaitu 0,60.
2. Dari hasil penelitian evaluasi kualitas layanan *website* menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) SMA Negeri 1 Wangon menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* belum memenuhi semua harapan responden. Karena dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian secara keseluruhan rata-rata responden yang memenuhi harapan sebesar 90,58% dan yang belum memenuhi harapan sebesar 9,42%.
3. Kemudian, tingkat kinerja dan tingkat harapan terdapat nilai GAP dimana tingkat kesesuaian bernilai negatif. Dengan nilai *ease of use* (EU) dengan rata-rata sebesar -0,43, *trust* (TR) dengan rata-rata sebesar -0,36, *functionality of the intraction environment* (FIE) dengan rata-rata sebesar -0,39, *reability* (RE) dengan rata-rata sebesar -0,41, *content and appearance of information* (CAI) dengan rata-rata sebesar -0,38 dan *citizen support* (CS) dengan rata-rata sebesar -0,48. Dengan itu membuktikan bahwa tingkat kinerja *website* SMA Negeri 1 Wangon belum memenuhi harapan pengguna atau harapan responden, karena tingkat harapan responden lebih tinggi dari tingkat kinerja *website*. Sehingga *website* perlu meningkatkan kualitas untuk memenuhi harapan responden.
4. Hasil perhitungan diagram kartesius metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan variabel yang berkualitas baik dan yang perlu dipertahankan kualitasnya, sebagai berikut:
  - a. Struktur *website* yang sudah sesuai sehingga mudah dipahami (*ease of use*) (EU1)
  - b. Fungsi pencarian pada *website* mudah untuk dilakukan (*ease of use*) (EU2).
  - c. *Website* memiliki respon yang cepat (*reability*) (RE2).
  - d. *Website* dapat diakses untuk semua jenis *browser* (*reability*) (RE3).
  - e. *Website* memiliki atau memberikan informasi yang lengkap (*content and appearance of information*) (CAI1).
  - f. *Website* memberikan informasi yang mudah dipahami (*content and appearance of information*) (CAI3).
  - g. *Website* memberikan informasi yang update secara berkala (*content and appearance of information*) (CAI4).
  - h. Warna pada *website* memberikan tampilan yang menarik (*content and appearance of information*) (CAI7).
  - i. *Website* terdapat halaman bantuan (*citizen support*) (CS3).

- j. Pertanyaan pengguna *website* dapat dijawab dengan cepat (*citizen support*) (CS4).
5. Sedangkan, hasil perhitungan diagram kartesius yang menghasilkan variabel yang sangat perlu adanya perbaikan, sebagai berikut:
  - a. Alamat *website* mudah untuk diingat (*ease of use*) (EU4).
  - b. Informasi yang terdapat pada *website update* secara berkala (*content and appreance of information*) (CAI4).
  - c. *Website* memiliki kecepatan dalam pelayanan (*reability*) (RE4).
  - d. Semua *link* pada *website* dapat bekerja dengan baik (*content and appreance of information*) (CAI5).
  - e. Terdapat informasi kontak yang dapat dihubungi pada *website* (*citizen support*) (CS1).

#### 4.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi kualitas layanan *website* menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada SMA Negeri 1 Wangon, maka saran yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Tetap menjaga serta meningkatkan kualitas layanan pengguna *website*.
2. Evaluasi kualitas layanan *website* SMA Negeri 1 Wangon sebaiknya dilakukan secara berkala dalam rentang waktu tertentu, guna untuk membandingn hasil penelitian yang dilakukan agar *website* SMA Negeri 1 Wangon terus meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna *website*.
- 3.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat yang telah memberikan data dan waktu yang penulis butuhkan untuk membantu penulis dalam penelitian ini untuk menyelesaikan penelitian ini.

### REFERENCES

- [1] V. D. Rahmah, "Pemanfaatan teknologi informasi dalam merancang media pembelajaran guru-guru PAUD di Siak Hulu Kampar," *Ilmu Komput. dan Bisnis*, vol. 10, no. 2, pp. 2269–2275, 2019.
- [2] B. Walidaini and A. M. Muhammad Arifin, "Pemanfaatan internet untuk belajar pada mahasiswa," *J. Penelit. Bimbing. dan Konseling*, vol. 3, no. 1, pp. 37–49, 2018, doi: 10.30870/jpbk.v3i1.3200.
- [3] I. D. G. S. Nugraha, I. D. A. . M. Sastri, and N. L. P. M. Miati, "Pemahaman internet sebagai pemoderasi penerapan sistem E-Filling terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kpp Pratama Tabanan," *J. Ris. Akunt. Warmadewa*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2020, doi: 10.22225/jraw.1.2.1762.1-10.
- [4] R. Pamungkas and S. Saifullah, "Evaluasi kualitas website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun menggunakan Webqual 4.0," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 22–31, 2019, doi: 10.29407/intensif.v3i1.12137.
- [5] A. H. Sulaiman, H. Aryadita, and A. Pinandito, "Evaluasi kualitas layanan website pemerintah Kota Batu dengan metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 493–502, 2018.
- [6] R. A. S. Beny Prasetyo, Fahrobby Adnan, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA," *Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, pp. 83–96, 2018.
- [7] B. M. Cut Medika Zellatifanny, "Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi the type of descriptive research in communication study," *J. Diakom*, vol. 1, no. 2, pp. 83–90, 2018.
- [8] A. D. H. Ernesto Ersada Barus, Suprpto, "Analisis kualitas website Tribunnews.com menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, pp. 1483–1491, 2018.
- [9] H. Muhammad Rizki, Muhammad Arhami, "Perbaikan algoritma naive bayes classifier menggunakan teknik Laplacian Correction," *J. Teknol.*, vol. 21, no. 1, pp. 39–45, 2021.
- [10] 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.
- [11] H. A. F. Agustin Setiyorini, Kusri, "Evaluasi website dengan E-Govqual," *J. Inf. Interaktif*, vol. 3, no. 1, pp. 77–153, 2018.
- [12] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "Pengukuran usability website e-commerce Sambal Nyoss menggunakan metode Skala Likert," *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.
- [13] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [14] I. A. Nerissa Arviana Zagita, Himawat Aryadita, "Evaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-GovQual (Studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pasuruan)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 186–195, 2019.