

EVALUASI LAYANAN KINERJA SITUS DINAS PENDIDIKAN KOTA PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Kiky Rizky Nova Wardani
Universitas Bina Darma Palembang
kikyrizkynovawardani@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan layanan disegala bidang terutama di bidang teknologi informasi menjadi dasar perlu dilakukannya evaluasi kualitas layanan kinerja situs pendidikan kota Palembang, evaluasi ini berfokus pada 3 variabel utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas pengguna dari metode webqual 4.0, pada evaluasi ini juga menghitung nilai persepsi dan harapan juga kenyataan yang diperoleh dari variable Importance Performance Analysis. Dengan menyebarkan kuesioner ke pengguna situs pendidikan didapatkan data sejumlah 99 responden. Hasil penelitian ini mendapat nilai perhitungan dari nilai GAP bahwa situs dinas pendidikan kota Palembang dilihat dari variable kualitas informasi yaitu -0.74 yang menunjukkan bahwa Harapan lebih tinggi dibandingkan Kenyataan yang didapat pengguna. Nilai +1.13 ditunjukkan oleh variable kualitas interaksi pengguna menunjukkan bahwa Kenyataan/kepuasan didapatkan oleh pengguna dalam menggunakan situs pendidikan. Sedangkan untuk kualitas pengguna mendapatkan nilai +1.15 yang ditunjukkan bahwa kenyataan yang didapatkan pengguna lebih dari harapan yang diberikan. Hasil dari analisis kuadrat IPA kuadran A sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karna tidak ada pertanyaan yang terkandung namun pihak terkait belum memenuhi keinginan pelanggan ,kuadrat B ada 8 atribut yang baik harus di pertahankan, kuadrat C terdapat 1 atribut dan kuadrat D terdapat 7 atribut dan dengan hasil yang sangat memuaskan bagi pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak kantor atau pengelola situs untuk meningkatkan kualitas layanan kedepanya dan dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada seluruh pengguna layanan.

Kata kunci: IPA, Webqual, Kuadran, GAP

ABSTRACT

Service improvement in all fields, especially in the field of information technology, is the basis for evaluating the service quality of Palembang education site performance, this evaluation focuses on 3 main variables, namely information quality, interaction quality, user quality from the webqual 4.0 method, this evaluation also calculates the percentage value and hope and reality obtained from the variable Importance Performance Analysis. By distributing questionnaires to users of educational sites, a total of 99 respondents were obtained. The results of this study get a calculated value from the GAP value that the Palembang city education office site is seen from the information quality variable, namely -0.74 which indicates that expectations are higher than the reality obtained by users. The value of +1.13 indicated by the variable quality of user interaction shows that the reality / satisfaction is obtained by users in

using educational sites. Meanwhile, the quality of the user gets a value of +1.15 which indicates that the reality that the user gets is more than the expectations given. The results of quadratic analysis of IPA quadrant A greatly affect customer satisfaction because there are no questions contained, but related parties have not fulfilled customer desires, squared B has 8 good attributes that must be preserved, squared C has 1 attribute and squared D has 7 attributes and with results which is very satisfying for customers. This research is expected to provide input for the office or site manager to improve the quality of future services and provide satisfactory services to all service users.

Keywords: IPA, Webqual, Kuadran, GAP

PENDAHULUAN

Situs atau yang lebih dikenal dengan nama *website* memiliki banyak peranan penting bagi sektor Teknologi dalam memberikan informasi kepada pengguna. Masyarakat. Salah satu nya dinas pendidikan kota Palembang yang telah memanfaatkan situs/website sebagai sarana dalam menyampaikan informasi kepada pengguna (masyarakat). Masyarakat dapat mengakses bebas informasi yang di berikan didalam situs tersebut. Didalam situs disediakan banyak fitur yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai kebutuhan. adapun sebgaiian besar isi dari situs pendidikan ini diantara nya berisikan ttng informasi Data sekolah, Agenda dan kalender pendidikan. Terutama dalam kondisi Pandemi Covid-19. Situs pendidikan kota Palembang menyediakan beberapa informasi mengenai proses belajar mengajar selama pandemi covid-19. Dengan keadaan yang semuanya serba daring, tentunya situs pendidikan harus tetap dalam keadaan atau performa yang baik untuk terus menunjang / menjadi pilar utama dalam menyampaikn informasi mengenai pendidikan. Oleh karena itu situs pendidikan haruslah memberikan kualitas layanan kinerja yang optimal.

Menggunakan variabel dari metode webqual 4.0 yaitu kualitas Informasi, kualitas Interaksi, dan kualitas *usability*. Metode webqual dimanfaatkan untuk dapat mengetahui Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan dari situs pendidikan. Dan menerapkan Importance Performance Analysis (IPA) untuk melihat pengaruh dari kinerja situs pendidikan agar dapat menjadi suatu sistus yang optimal kinerjanya. Dari penggunaan metode webqual 4.0 dan IPA, maka dapat menegtahui tingkat kualitas dengan cara menghitung GAP antara nilai performance dan importance. Selanjutnya hasil pengukuran dapat menjadi umpan balik bagi Staff IT dinas pendidikan kota Palembang untuk dpat melakukan perbaikan – perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kinerja situs pendidikan kota Palembang .

Penelitian sebelumnya tidak menggunakan metode khusus pengukuran web, tapi menggunakan metode Analisis SEM yaitu variabel kualitas system, kualitas informasi intention use dan system yang digunakan. Sehingga dari penelitian ini menarik kesimpulan bahwa variable kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kualitas system , minat

pengguna. Variabel kualitas system berpengaruh positif terhadap minat pengguna dan variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan system (Baiti et al., 2017).

Mengukur Kualitas layanankinerja situs pendidikan perlu dilakukan karena menjadi langkah penting dalam upaya mengemabngkan situs pendidikan agar sesuai dan selaras dengan harapan serta kepuasan pengguna. Maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan kinerja situs pendidikan kota Palembang.

LANDASAN TEORI

Analisa Layanan Kinerja

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain, dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu, maka analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagianbagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian, bagaimana hubungan antara bagian-bagian yang ada, serta fungsi masing-masing bagian terhadap keseluruhan pokok hal tersebut.(Djaeng & Burhanudin, 2016)

Mendefinisikan layanan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari instansi dimana individu tersebut bekerja. Kinerja merupakan perbandingan hasil

kerja yang dicapai oleh seseorang dengan standar yang telah ditentukan (Taufik, 2014). penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/jabatan seorang tenaga kerja termasuk potensi pengembangannya. kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja seseorang.(Taufik, 2014)

Webqual 4.0

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi kualitas pengguna akhir (Saudah & Sopiah, 2017) Dalam suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu, usability, information quality dan service interaction.

Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Dalam WebQual 4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain website misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam website tersebut. Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan website: apakah mudah bernavigasi, Apakah desain sesuai dengan jenis website, Lalu kualitas informasi merupakan kualitas dari isi website, Kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. (Saudah & Sopiah, 2017)

Terakhir ada kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna website, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati

misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola website(Saudah & Sopiah, 2017)

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA ini telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah. Pendekatan IPA didasari oleh dua kepuasan, yaitu kepentingan (*importance*) dari sebuah produk atau jasa dan kinerja (*performance*) dalam memberikan layanan. Hal ini berarti bila kinerja masih dianggap jauh di bawah kepentingan maka dikatakan pengguna belum merasa namun bila kinerja sudah berada diatas angka kepentingan pengguna maka dapat dikatakan pengguna merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan(Karina & K, 2018)

Selanjutnya hasil analisa kepentingan dan kinerja dapat digambarkan ke dalam diagram kartesius IPA. Diagram kartesius IPA terdiri dari sumbu x yang merepresentasikan tingka kinerja dan sumbu y merepresentasikan tingkat kepentingan. terdapat perpotongan sumbu x dan sumbu y dan menghasilkan 4 kuadran didalamnya, yaitu kuadran A (*concentrate here*), kuadran B (*keep up the good work*), kuadran C (*low priority*), dan kuadran D (*possible overkill*) (Karina & K, 2018)

METODOLOGI PENELITIAN

Pda tahap ini peneiliti akan menggambarkan Penelitian ini

menggunakan 4 bagian yaitu Tahapan penelitian, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, populasi sampel serta metode analisis data.

Tahapan Penelitian

Peneliti melakukan berbagai tahapan penelitian, yantentunya agar hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan penelitian, adapun tahapan penelitian sebagai berikut :



Gambar 1 Alur Tahapan Penelitian

Metode Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Pengamatan (observasi)

Pengamatan (Observasi) yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada objek penelitian dengan ini pengumpulan data akan lebih cepat dan menghasilkan data yang lebih efektif. Dari hasil pengamatan langsung bahwa website pemerintah tersebut sudah cukup baik namun masi dikit yang menggunkannya masi banyak yang menggunkannya para pegawai pemerintah tersebut.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden).

3. Studi Pustaka.

Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Studi pustaka mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti buku ataupun internet yang berkaitan

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat kota Palembang, untuk menentukan sample menggunakan Accidental sampling dengan jumlah sample yang ditentukan yaitu 100 responden.

Metode Analisis Data

Sebelum menyebarkan kuesioner keseluruhan sampel (200 responden), kuesioner yang sudah dibuat di uji dahulu penyebarannya. Kepada 10 orang yang dapat mewakili keseluruhan sampel (responden) setelah dilakukan penyebaran terhadap 10 responden maka di lakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas dan reliabilitas awal dapat dilihat sebagai berikut :

1. Uji validitas (Harapan Responden)

Nilai yang didapat $r_{tabel} = 0,306$. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan, apabila $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ dan

$r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$. Hasil memiliki nilai *corrected item total corelation* (r_{hitung}) lebih besar diukur dengan nilai *product moment* (r_{tabel}). Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas pada Pemerintah Kota Palembang dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel

2. Uji validitas (Kenyataan)

Nilai yang didapat $r_{tabel} = 0,306$. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan, apabila $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ dan $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$. Hasil nilai *corrected item total corelation* (r_{hitung}) sangat besar daripada dengan nilai *product moment* (r_{tabel}). Dari indikator atau kuesioner yang menggunakan oleh masing-masing variabel kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas pada Pemerintah Kota Palembang dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel. Sehingga kuesioner tersebut layak sebagai bahan pertanggungjawaban hasil penelitian

3. Uji reliabilitas

Nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel lebih besar dari 0,600 sehingga dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan variabel kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas pengguna baik harapan maupun kenyataan atas penggunaan website resmi Pemerintah Kota Palembang seluruh reliabilitas mendapatkan kepercayaan sebagai alat mengukur variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dan mendapatkan nilai sesuai dengan harapan peneliti, maka kuesioner dapat disebar. Peneliti sudah mendapatkan hasil berupa karakteristik responden dan hasil dari Analisis GAP berdasarkan variabel kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas pengguna terdapat selisih/GAP antara harapan dan kenyataan atas kepuasan atau ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan situs Pemerintah Kota Palembang. Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent
Valid	Guru	62	62,0
	Pelajar	38	38,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data Yang Diolah, 2019

Tabel 1 di atas menggambarkan persentase responden yang akan dibagikan kuesioner, dalam tabel di atas terlihat bahwa responden guru sebesar 62% atau 62 guru, dan responden pelajar yaitu sebesar 38% atau 38 siswa.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent
Valid	17-23	33	33,0
	24-35	40	40,0
	> 35	27	27,0
	Total	67	100,0

Sumber: Data Yang Diolah, 2019

Tabel 2 di atas menggambarkan persentase responden yang akan dibagikan kuesioner, dalam tabel di atas terlihat bahwa responden dengan umur 17-23 sebesar 33% atau 33 responden, responden dengan umur 24-

35 yaitu sebesar 40% atau 40 responden dan responden dengan umur >35 sebesar 27% atau 27 responden. Setelah mendapatkan hasil dari karakteristik responden, peneliti juga merekapitulasi hasil jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini .

Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Responden (Kenyataan)

No	Pernyataan / pertanyaan	ST S (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1 Kualitas Informasi (Information Quality)					
1.1	Setiap informasi yang di sampaikan cukup jelas	0	8	41	18
1.2	Informasi ter up to date	1	5 1	9	6
1.3	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	0	1 6	35	16
1.4	Situs ini menyajikan informasi dengan detail	0	3	31	33
1.5	Menyediakan informasi dalam format yang benar	0	1 0	27	30
1.6	Informasi dalam situs ini disajikan dengan informasi yang tepat	1	7	35	24
2 Kualitas Interaksi (Intracition Quality)					
2.1	Situs tidak mengalami keororan	0	4	31	32
2.2	Kecepatan loading dalam terhadap setiap informasi	0	6	24	37
2.3	Keamanan dalam pengambilan data dari virus	0	6	30	31
2.4	Penyajian informa sisesuai dengan kebutuhan pengguna	0	6	25	36
2.5	Kemudahan untuk menarik minat dan kebutuhan	0	2	35	30
2.6	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang di sampaikan	0	1	39	27
3 Kualitas pengguna (usability)					
3.1	Situs mudah di oprasikan	0	2	38	27
3.2	Situs ini memiliki kemudahan untuk navigasi (menemukan menu-menu dalam situs)	0	1	28	38
3.3	Alamat situs mudah di akses	0	9	26	32
3.4	Tampilan situs yang antraktif/menarik	0	3	21	43
3.5	Situs memiliki fasilitas (fitur-fitur yang lengkap)	0	6	24	37
3.6	Interaksi dengan situs jelas dan dapat di pahami	0	4	27	36

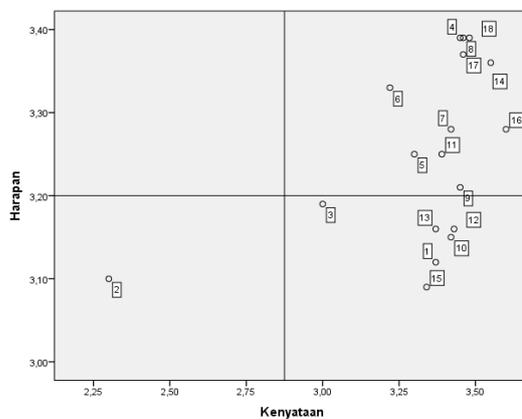
Sumber: Data Yang Diolah, 2019

Setelah melakukan analisa hasil rekapitulasi responden, maka dilakukan tahap selanjutnya yaitu analisis GAP. Terdapat elisih nilai GAP dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4 Analisis GAP

No	Variabel	Nilai		Selisil GAP
		Harapan	Kenyataan	
1	Kualitas Informasi	19,38	18,64	-0,74
2	Kualitas Interaksi	19.44	20.57	+1.13
3	Kualitas Pengguna	19.65	20.8	+1.15

Setelah Analisis GAP dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah analisis IPA. Hasil dari analisis IPA adalah berupa Diagram Kartesius. Berikut gambar Diagram kartesius.



Gambar 2 Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dijelaskan bahwa yang tergolong pada

1. Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas. Tidak ada pertanyaan yang terkandung dalam kuadran A.
2. Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap

sangat penting dan sangat memuaskan. Ada beberapa pertanyaan yang terkandung dalam kuadran B yaitu Pertanyaan ke 4, 5, 6, 7, 8, 11, 14, 16, 17 dan 18.

3. Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Terdapat satu pertanyaan yang terkandung dalam kuadran C yaitu pertanyaan ke 2.

4. Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Terdapat beberapa pertanyaan yang terkandung dalam kuadran D yaitu pertanyaan ke 1, 3, 9, 10, 12, 13 dan 15.

Setelah mendapatkan hasil dari diagram kartesius maka dapat diketahui bahwa, variabel *Information Quality* merupakan mutu dari isi yang terdapat pada situs, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kategori ini menghubungkan dengan kualitas dari konten situs untuk kebaikan informasi bagi tujuan pengguna, seperti pada aspek performance indicator informasi cukup jelas, hasil yang didapatkan dalam kategori tinggi, pada aspek importance indicator informasi cukup jelas dalam kategori tinggi. Pada kuadran IPA indicator informasi cukup jelas termasuk dalam kuadran kurang penting, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, sehingga belum dapat membantu peningkatan kinerja sistus kota Palembang, informasi haruslah diberikan atau

disampaikan dengan jelas, dan tidak perlu berulang, sehingga menimbulkan tanda Tanya. Dan informasi yang disampaikan seharusnya membantu penggunaannya dalam menjawab pertanyaan. Pada aspek performance indicator informasi yang terbaru hasil yang didapatkan dalam kategori rendah dan Pada aspek importance juga dalam kategori rendah, pada kuadran IPA pun masuk dalam kuadran prioritas rendah, sehingga tidak dapat membantu situs dalam meningkatkan kinerja. Untuk itu situs haruslah terus menerus dalam skalanya untuk menyampaikan informasi yang up to date.

Indikator informasi mudah dipahami, indicator informasi disediakan dalam format yang benar, indikator informasi yang tepat dalam melakukan perhitungan dilihat dari aspek performance dan importance masuk dalam kategori tinggi akan tetapi dilihat dari nilai kuadran. Indikator masuk dalam kuadran yang tidak prioritas. Berbeda dengan indicator informasi yang disampaikan dengan detail, indicator ini masuk dalam kuadran penting dengan hasil nilai performance dan importance yang tinggi, indicator ini dirasa mampu untuk meningkatkan kinerja situs.

Variabel kualitas interaksi yaitu melibatkan pengguna situs sebagai *user experience* dengan situs itu sendiri pada indicator. Kualitas interaksi telah di bagi dalam beberapa indicator yaitu kecerahan, kecepatan *loading*, keamanan, kebutuhan, kemudahan dan kepercayaan. Berdasarkan hasil nilai performance dan Importance indicator situs tidak mengalami kecerahan, indikator kecepatan loading, indikator keamanan dalam pengambilan data dari virus dan indicator kemudahan menarik minat dan kebutuhan, Indikator tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi

yang disampaikan berada pada kategori tinggi dan masuk dalam reputasi yang berlebihan kuadran IPA sehingga masuk dalam kuadran pertahankan kinerja. Sedangkan indicator penyajian informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna pada kuadran ipa masuk dalam kategori berlebihan, yang berarti harus ada perbaikan dalam menyampaikan informasi sesuai kebutuhan.

Variabel Kualitas pengguna yang berhubungan dengan rancangan situs, indicator dari variabel kualitas pengguna seperti Indikator situs mudah diperasikan Aspek performance dan aspek importance masuk dalam kategori cukup tinggi dan dalam kuadran IPA masuk dalam kuadran berlebihan.

Indicator situs ini memiliki kemudahan untuk navigasi aspek importance dan aspek performance masuk dalam kategori tinggi dan juga dalam kuadran IPA masuk dalam kuadran penting. Sedangkan indicator halaman situs mudah di akses, indicator tampilan situs yang menarik, indicator memiliki fasilitas lengkap dan indicator interaksi dengan situs yang jelas dapat dipahami pada aspek performance dan importance masuk dalam kategori cukup tinggi dan masuk dalam kuadran berlebihan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengelola situs harus bias mempertahankan indicator tersebut dalam mengelola situs pendidikan kota Palembang.

SIMPULAN

Hasil analisis *webqual* berdasarkan kuesioner yang disebarkan bahwa kualitas informasi masih terdapat ketidakpuasan pengguna. Sedangkan pada kualitas interaksi dan kualitas

pengguna pengguna sudah merasa puasa karena nilai harapan lebih kecil dibandingkan dengan kenyataan yang dirasakan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis IPA diperoleh hasil bahwa Tidak ada pertanyaan yang terkandung dalam kuadran A. Ada beberapa pertanyaan yang terkandung dalam kuadran B yaitu pertanyaan ke 4, 5, 6, 7, 8, 11, 14, 16, 17 dan 18. Terdapat satu pertanyaan yang terkandung dalam kuadran C yaitu pertanyaan ke 2. Terdapat beberapa pertanyaan yang terkandung dalam kuadran D yaitu pertanyaan ke 1, 3, 9, 10, 12, 13 dan 15

DAFTAR PUSTAKA

- Baiti, A. Al, Rachmadi, A., Studi, P., Informasi, S., Komputer, F. I., & Brawijaya, U. (2017). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA*. 1(9), 885–892.
- Djaeng, D. S., & Burhanudin, B. (2016). *ANALISA KUALITAS WEBSITE STMIK BINA MULIA PALU*. 2(2), 53–63.
- Karina, Y. T., & K, wahyu andhyka. (2018). *EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIMANTA PKN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG DENGAN. *Teknika : Engineering and Sains Journal*, 2, 11–16.*
- Saudah, S., & Sopiah, N. (2017). *PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI*. 3, 29–42.
- Taufik, M. (2014). *KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BONTANG SELATAN (AGUSTIANI ASIS)*. 1–2.