
Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)

(Studi kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja)

Muhammad Asep Rosyadi¹, Kuat Indartono²

¹Universitas Amikom Purwokerto

Jl. Letjend Pol. Soemarto, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53127

²Universitas Amikom Purwokerto

Jl. Letjend Pol. Soemarto, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53127

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 Mei 2021

Received in revised form 2 Juni 2021

Accepted 10 Juni 2021

Available online July 2021

ABSTRACT

A Madrasah Aliyah Syamsul Huda uses the website as a medium for delivering information related to Madrasah Aliyah Syamsul Huda to students and prospective students. The better the quality of a website, the more users are interested in accessing the website. The purpose of this study is to measure the service quality of the Madrasah Aliyah Syamsul Huda website. Measurement of the website against the level of performance and level of importance. The method in this study is the WebQual 4.0 method which consists of 3 variables, namely usability, information quality, quality of service interactions, this study also uses the IPA (Importance Performance Analysis) method. The population in this study were students, teachers, and the community with a sample of 80 respondents. The results showed that 89.03% of the Madrasah Aliyah Syamsul Huda website services had met the respondents' expectations and from the Cartesian results diagram the Importance Performance Analysis (IPA) showed that the variables that were of good quality and had to be maintained were US6, IQ1, IQ4, IQ7, and SIQ3. , because it has met the expected performance of the respondent. Meanwhile, the variables that are important and are in priority for improvement are IQ3, IQ5, SIQ1, and SIQ

Keywords: *Evaluation, Website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis*

1. Introduction

Perkembangan teknologi informasi berkembang sangat pesat dari tahun ke tahun [1]. Salah satu teknologi informasi adalah dengan adanya internet [2]. Penggunaan internet di negara Indonesia saat ini semakin bertambah dari tahun-tahun sebelumnya dan akan memiliki dampak terhadap perkembangan dunia termasuk negara Indonesia. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menjelaskan bahwa penggunaan internet di negara Indonesia dari periode 2019 per kuartal II 2020 meningkat 73,7 % atau setara dengan 196,7 juta pengguna internet, dengan jumlah populasi masyarakat Indonesia sebanyak 266,9 juta jiwa.

Data dari hasil survei APJII di atas dapat membuktikan bahwa perkembangan teknologi di Indonesia memang meningkat begitu pesat dan memberikan dampak yang baik juga pada layanan dari suatu perusahaan ataupun organisasi. Teknologi internet juga memiliki peran yang sangat penting, peran yang dirasakan semakin bertambah karena hampir setiap kegiatan bisnis dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dilakukan melalui media internet. Internet merupakan salah satu protokol yang sangat tepat untuk mewujudkan arus informasi yang cepat. Teknologi website merupakan salah satu media yang paling mudah untuk diambil informasinya dengan memanfaatkan teknologi jaringan internet baik menggunakan perangkat komputer ataupun perangkat bergerak (mobile).

Pada sebuah lembaga pendidikan menengah website digunakan untuk menyediakan informasi bagi para guru, masyarakat, siswa, atau calon siswa baru. Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja merupakan salah satu lembaga pendidikan berbasis Islam yang sudah memiliki sebuah *website* yang beralamat di <http://masyamsulhudakedungreja.sch.id/>. Madrasah Aliyah Syamsul Huda bertempat di Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Meskipun Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja baru didirikan pada tahun 2006 akan tetapi sekolah tersebut sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengolahan data dan informasinya.

Penggunaan *website* sekolah bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dan umumnya digunakan para siswa dan guru sebagai sarana pendukung pembelajaran. Dengan adanya sebuah *website*, para calon siswa baru yang akan mendaftar tidak perlu datang ke sekolah yang di tuju. Hanya dengan mengakses *website* sekolah siswa dapat melakukan pendaftaran sekolah secara online [3]. Selain itu siswa dapat menemukan informasi yang dibutuhkan antara lain informasi lokasi sekolah, profil kepala sekolah dan tenaga pendidik, kalender akademik, pengumuman yang berkaitan dengan akademik, informasi pelaksanaan kegiatan akademik, materi pembelajaran, informasi prestasi siswa, dan data alumni. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya [1].

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang sudah peneliti lakukan. Masalah yang sering terjadi ketika menggunakan *website* ini, diantaranya adalah performa *website* saat diakses terasa lambat, menu kalender akademik belum tersedia mengakibatkan siswa kurang informasi mengenai proses belajar mengajar di sekolah, informasi terkait beasiswa jarang diupdate menyebabkan siswa telat untuk mendaftarkan diri dan terdapat menu PPDB (Pendaftaran Peserta Didik Baru) yang berguna untuk melakukan pendaftaran sekolah online. Tetapi pada saat siswa baru telah mengisi formulir pendaftaran, *website* ini tidak bisa mencetak formulir sehingga pendaftar tidak mempunyai bukti telah melakukan pendaftaran online di sekolah tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa *website* sekolah mempunyai kualitas yang belum baik karena masih banyak fitur yang belum berfungsi sebagaimana mestinya, oleh karena itu perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap kualitas *website* sekolah untuk mengukur dan memperbaiki *website* sekolah. Kualitas dari suatu *website* penting untuk diperhatikan oleh para pengguna yang menggunakan *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda, karena dapat menimbulkan dampak terhadap kepuasan pengguna. Untuk mendukung kemajuan

dan mengetahui kualitas dari *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda, maka perlu dilakukan penelitian mengenai analisis pengevaluasian tentang kualitas *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Barnes & Vidgen mendefinisikan bahwa metode *webqual* merupakan salah satu metode yang memiliki tiga variabel inti penilaian yang mewakili pengukuran kualitas suatu *website*. *Webqual 4.0* memiliki tiga variabel, yaitu: *usability* (Kegunaan) , *information quality* (Kualitas Informasi) dan *service interaction quality* (Kualitas Interaksi Layanan) [4]. Metode *Webqual 4.0* dipilih karena metode ini merupakan metode yang paling tepat dan efektif untuk melakukan sebuah pengevaluasian kualitas dari suatu *website*.

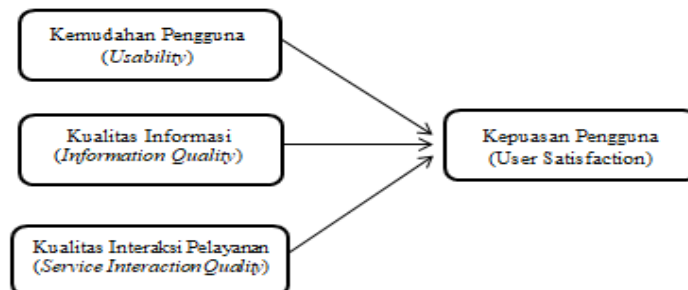
Teknik *analisis Importance Performance Analysis* (IPA) dipilih untuk mengidentifikasi indikator yang sudah memenuhi maupun belum memenuhi harapan pengguna *website*. Upaya dalam mendapatkan hasil kualitas layanan dan mengetahui atribut dari penilaian yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya sebuah perbaikan dapat dilakukan dengan cara menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pengguna [5]. Pada penelitian ini kedua metode tersebut dipadukan untuk menghasilkan hasil evaluasi yang sesuai dan akurat.

Penelitian ini juga didasarkan pada penelitian sebelumnya yakni oleh Husaini dkk (2017) dengan judul “Evaluasi Web Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul Menggunakan Metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis*”. Penelitian tersebut bertujuan supaya dapat mengukur penilaian pengguna terhadap kinerja serta harapan pengguna atau pengunjung *website*. Hasil penelitian yang diperoleh terdapat 8 indikator yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan layanan pengguna dan terdapat 5 indikator yang harus dipertahankan.

Berdasarkan dari uraian yang telah disampaikan pada latar belakang diatas penulis bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja”.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Webqual* untuk mengukur kualitas *website* dan IPA. *Webqual* merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan denngan metode *Quality Function Development* (QFD). Semenjak metode *webqual* mulai dikembangkan yaitu pada tahun 1998 metode tersebut telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi- dimensinya. Berdasarkan pada penelitian Barnes dan Vigen yang mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) menggunakan metode *webqual 4.0*.



Gambar 2. 1. Model Konseptual *Webqual 4.0*

Sedangkan untuk metode *Importance Performance Analysis* (IPA) *Importance-Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara *kinerja/pelayanan* yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, pengujian validitas instrumen menggunakan matriks korelasi produk momen atau pearson product moment dari hasil perhitungan program SPSS *for Windows* versi 25. Hasil uji validitas instrumen kriteria kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.6, sebagai berikut :

Tabel 4.6 Uji Validitas Instrumen Kriteria Kinerja

No	Item	<i>Correlated Item - Total Correlation</i>	Kategori
1	US1	0,810	Valid
2	US2	0,591	Valid
3	US3	0,810	Valid
4	US4	0,527	Valid
5	US5	0,357	Valid
6	US6	0,345	Valid
7	US7	0,784	Valid
8	US8	0,544	Valid
9	IQ1	0,485	Valid
10	IQ2	0,507	Valid
11	IQ3	0,571	Valid
12	IQ4	0,620	Valid
13	IQ5	0,651	Valid
14	IQ6	0,589	Valid
15	IQ7	0,492	Valid
16	SIQ1	0,483	Valid
17	SIQ2	0,698	Valid
18	SIQ3	0,703	Valid
19	SIQ4	0,635	Valid
20	SIQ5	0,621	Valid
21	SIQ6	0,494	Valid

Hasil dari Tabel 4.6 yaitu pada keseluruhan item pertanyaan mempunyai nilai $r_{hitung} > 0,286$ r_{tabel} dengan taraf signifikan 0,01 atau 1%. Hal tersebut, berdasarkan tabel, setiap item kriteria kinerja dapat dikatakan valid *dan* signifikan.

Dan *untuk* uji validitas instrumen kriteria harapan ada pada Tabel 4.7, sebagai berikut :

Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen Kriteria Harapan

No	Item	<i>Correlated Item - Total Correlation</i>	Kategori
1	US1	0,525	Valid
2	US2	0,589	Valid
3	US3	0,688	Valid
4	US4	0,768	Valid
5	US5	0,605	Valid
6	US6	0,612	Valid

7	US7	0,779	Valid
8	US8	0,635	Valid
9	IQ1	0,570	Valid
10	IQ2	0,767	Valid
11	IQ3	0,683	Valid
12	IQ4	0,615	Valid
13	IQ5	0,621	Valid
14	IQ6	0,732	Valid
15	IQ7	0,683	Valid
16	SIQ1	0,507	Valid
17	SIQ2	0,806	Valid
18	SIQ3	0,621	Valid
19	SIQ4	0,580	Valid
20	SIQ5	0,772	Valid
21	SIQ6	0,618	Valid

Tabel 4.7 dapat dibuktikan bahwa keseluruhan item pertanyaan mempunyai nilai $r_{hitung} > 0,286$ r_{tabel} dengan taraf signifikan 0,01 atau 1%. Berdasarkan tabel, setiap item kriteria kinerja dapat dikatakan valid dan signifikan.

Selanjutnya apabila sudah diketahui seluruh *item* yang ada dinyatakan *valid* atau sudah memenuhi persyaratan dalam uji validitas, maka langkah berikutnya yaitu peneliti melakukan uji reliabilitas pada instrument. Dilakukannya pengujian reliabilitas ini adalah untuk mencari tahu atau mengetahui apakah alat ukur dapat dipercaya dengan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang telah didapatkan dan apakah instrument tersebut dinyatakan reliabel atau tidak seperti pada Tabel 4.8 dan Tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kriteria Kinerja

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kategori
1	<i>Usability</i>	0,725	Reliabel
2	<i>Information Quality</i>	0,634	Reliabel
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,658	Reliabel

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kriteria Harapan

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kategori
1	<i>Usability</i>	0,806	Reliabel
2	<i>Information Quality</i>	0,792	Reliabel
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,734	Reliabel

Dari Tabel 4.8 dan Tabel 4.9 dapat ditunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* instrumen penelitian pada masing-masing variabel sama atau lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* yang disyaratkan yaitu 0,6 (Manik, 2017). Hal tersebut dapat dikatakan bahwa keseluruhan item kuesioner valid dan reliabel karena telah memenuhi syarat yang telah ditentukan.

3.2 Analisis IPA

Berdasarkan hasil penilaian antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) pada situs web Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan pada tingkat kesesuaian. Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dari hasil perbandingan skor kinerja (*performance*) dan skor kepentingan atau harapan (*importance*), dari hasil tingkat kesesuaian inilah yang nantinya dijadikan sebagai penentu urutan prioritas dari peningkatan faktor-faktor yang memberi pengaruh pada kualitas layanan *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja.

Total skor yang didapatkan dari penjumlahan seluruh jawaban responden setiap instrumen pertanyaan kuesioner. Jumlah skor tingkat kinerja (*performance*) dilambangkan dengan (X), Rata-rata tingkat kinerja dilambangkan dengan (\bar{X}) perhitungan rata-rata tingkat kinerja didapatkan dengan rumus $\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$ jumlah total skor tingkat kinerja ($\sum X_i$) dibagi dengan jumlah responden (n), sedangkan Jumlah skor tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) dilambangkan dengan (Y), Rata-rata tingkat kepentingan atau harapan dilambangkan dengan (\bar{Y}) perhitungan rata-rata tingkat kepentingan atau harapan didapatkan dengan rumus $\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$ jumlah total skor tingkat kepentingan atau harapan ($\sum Y_i$) dibagi dengan jumlah responden (n). Kemudian pada perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) digunakan rumus $Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$ skor rata-rata variabel tingkat kinerja (X) dibagi dengan skor rata-rata variabel tingkat kepentingan atau harapan (Y) lalu dikalikan seratus persen.

Tabel 4.10 Analisis Kesesuaian

Variabel	Kode Indikator	Kinerja (<i>Performance</i>)		Kepentingan (<i>Importance</i>)		Tki%
		Total Skor (X)	Rata-rata (\bar{X})	Total Skor (Y)	Rata-rata (\bar{Y})	
<i>Usability(US)</i>	US1	301	3,76	317	3,96	94,95%
	US2	285	3,56	326	4,08	87,42%
	US3	301	3,76	320	4,00	94,06%
	US4	316	3,95	324	4,05	89,05%
	US5	293	3,66	329	4,11	86,93%
	US6	304	3,80	336	4,20	90,47%
	US7	305	3,81	322	4,03	94,72%
	US8	272	3,40	319	3,99	85,26%
Rata-rata US			3,71		4,05	90,35%
<i>Information Quality(IQ)</i>	IQ1	318	3,98	348	4,35	91,37%
	IQ2	286	3,58	320	4,00	89,37%
	IQ3	275	3,44	358	4,48	76,81%
	IQ4	302	3,78	355	4,44	85,07%
	IQ5	291	3,64	340	4,25	85,58%
	IQ6	302	3,78	322	4,03	93,78%
	IQ7	304	3,80	358	4,48	84,91%
Rata-rata IQ			3,71		4,29	86,69%
<i>Service Interaction</i>	SIQ1	286	3,58	352	4,40	81,25%
	SIQ2	302	3,78	320	4,00	94,37%

<i>Quality(SIQ)</i>	SIQ3	315	3,94	357	4,46	88,23%
	SIQ4	316	3,95	321	4,01	98,44%
	SIQ5	303	3,79	319	3,99	94,98%
	SIQ6	296	3,70	356	4,45	83,14%
Rata-rata SIQ			3,79		4,21	90,06%
Rata-rata						89,03%
Total						

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada dimensi *usability* (kegunaan) pada tabel 4.10, variabel US8 merupakan tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu dengan nilai 85,26% sedangkan variabel yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi pada dimensi *usability* (kegunaan) adalah variabel US1 dengan nilai 94,95%. Selanjutnya hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada dimensi *information quality* (kualitas informasi) variabel IQ3 merupakan tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu dengan nilai 76,81% sedangkan variabel yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi pada dimensi *information quality* (kualitas informasi) adalah variabel IQ6 dengan nilai 93,78%. Sedangkan untuk hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) variabel SIQ1 merupakan tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu dengan nilai 81,25% dan variabel yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi pada dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) adalah variabel SIQ4 dengan nilai 98,44%.

Secara keseluruhan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dari variabel *Webqual* 4.0 pada tabel 4.10, didapatkan pada dimensi *usability* (kegunaan) ini merupakan dimensi yang mempunyai nilai kesesuaian tertinggi dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 90,35%, karena hal tersebut maka dimensi ini menandakan bahwa kualitas *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda sudah cukup berhasil didalam kategori *usability* (kegunaan). Sementara itu, perhitungan total *importance performance analysis* pada besarnya kepentingan atau harapan responden yang telah terpenuhi adalah sebesar 89,03% sedangkan yang belum terpenuhi sebesar 10,97%.

Langkah selanjutnya yaitu dengan melakukan analisis berbasis IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk menggambarkan tingkat kesenjangan yang ada di *website* dengan mengetahui gap atau nilai kesenjangan anatara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) dari tiap variabel kualitas *website* berdasarkan metode *WebQual*.

Tabel 4.11 Skor Kinerja dan Harapan pengguna

No	Variabel	Skor Rata – Rata	
		Kinerja	Harapan
1	US1	3.76	3.96
2	US2	3.56	4.08
3	US3	3.76	4.00
4	US4	3.95	4.05
5	US5	3.66	4.11
6	US6	3.80	4.20
7	US7	3.81	4.03
8	US8	3.40	3.99
9	IQ1	3.98	4.35
10	IQ2	3.58	4.00
11	IQ3	3.44	4.48
12	IQ4	3.78	4.44

Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). (Muhammad Asep Rosyadi)

13	IQ5	3.64	4.25
14	IQ6	3.78	4.03
15	IQ7	3.80	4.48
16	SIQ1	3.58	4.40
17	SIQ2	3.78	4.00
18	SIQ3	3.94	4.46
19	SIQ4	3.95	4.01
20	SIQ5	3.79	3.99
21	SIQ6	3.70	4.45

Dari hasil pengukuran pada Tabel 4.11 diketahui bahwa untuk setiap variabel/item yang dinilai, skor harapan lebih besar dari skor kinerja. Jika diamati lebih lanjut, gap antara skor harapan dan skor kinerja mempunyai nilai negatif untuk tiap itemnya seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.12, sebagai berikut :

Tabel 4.12 Gap antara Kinerja dan Harapan

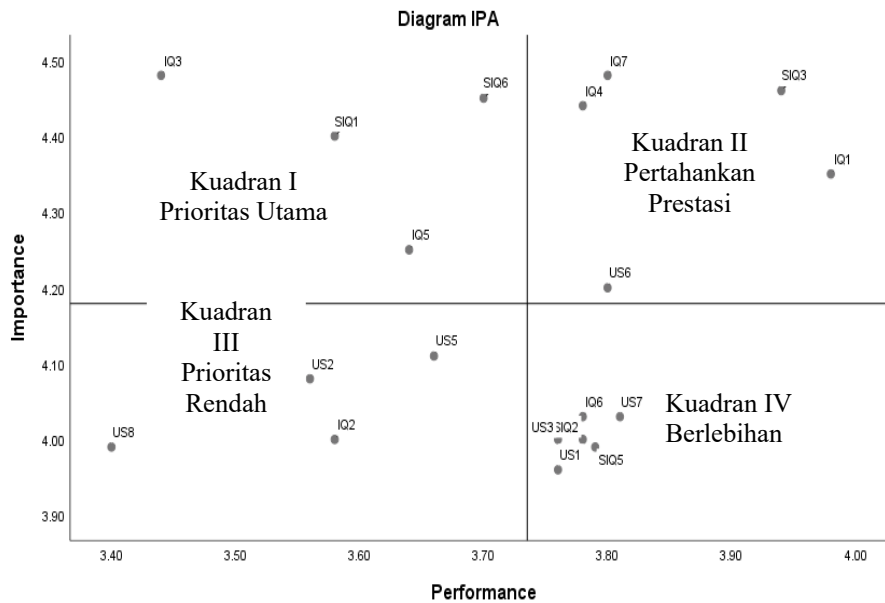
No	Variabel	Gap
1	US1	-0,20
2	US2	-0,52
3	US3	-0,24
4	US4	-0,10
5	US5	-0,45
6	US6	-0,40
7	US7	-0,22
8	US8	-0,59
Rata-rata US		-0,34
9	IQ1	-0,37
10	IQ2	-0,42
11	IQ3	-1,04
12	IQ4	-0,66
13	IQ5	-0,61
14	IQ6	-0,25
15	IQ7	-0,68
Rata-rata IQ		-0,57
16	SIQ1	-0,82
17	SIQ2	-0,22
18	SIQ3	-0,52
19	SIQ4	-0,06
20	SIQ5	-0,20
21	SIQ6	-0,75
Rata-rata SIQ		-0,42

Berdasarkan Tabel 4.12 didapatkan hasil negative yang memiliki arti bahwa keseluruhan item belum memenuhi harapan pengguna karena kinerja belum sama atau melampaui harapan atau dengan kata lain harapan pengguna masih jauh lebih besar dari yang dirasakan.

Berdasarkan konsep yang dikemukakan Napitupulu (2016), dikatakan bahwa pengguna atau *user* belumlah merasa puas pada kondisi *website* saat ini. Terdapat banyak hal yang perlu ditingkatkan, dari hasil perhitungan analisis gap, dilakukan sebuah analisis guna menentukan skala prioritas yaitu item atau variabel mana yang perlu diperbaiki dengan alasan karena pengguna merasa hal tersebut penting, dan item apa saja yang perlu

dipertahankan serta item apa saja yang prioritasnya rendah atau dianggap tidak begitu penting sehingga hal tersebut dapat diabaikan.

Analisis IPA menggunakan grafik *scatter/dot* di dalam SPSS dimana skor kinerja dan harapan dipetakan ke dalam grafik yang terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV seperti pada Gambar 4.1, sebagai berikut .



Gambar 4.1 Grafik IPA

Berdasarkan gambar 4.1 diatas diperoleh hasil pemetaan variabel berdasarkan skala prioritas metode IPA sebagai berikut:

1) Kuadran I

Kuadran I adalah prioritas utama dimana pengguna merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal atau kinerjanya masih rendah, sehingga perlu segera ditingkatkan. Adapun variabel atau item yang perlu ditingkatkan sebagai berikut

- a. *Website* menyajikan informasi secara tepat waktu (*Information Quality 3*)
- b. *Website* menyajikan informasi yang mudah dimengerti (*Information Quality 5*)
- c. *Website* memiliki reputasi yang baik (*Service Interaction Quality 1*)
- d. *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan guru atau siswa (*Service Interaction Quality 6*)

2) Kuadran II

Kuadran II menunjukkan keberadaan variabel dianggap penting oleh pengguna dan kinerjanya sudah dianggap baik. Oleh karena itu, *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi harapan para pengguna. Adapun variabel atau item yang termasuk ke dalam kuadran II sebagai berikut :

- a. Desain sesuai dengan jenis *website* persekolahan (*Usability 6*)

- b. *Website* menyajikan informasi yang akurat (Information Quality 1)
- c. *Website* menyajikan informasi yang relevan (Information Quality 4)
- d. *Website* menyajikan informasi dengan format yang sesuai (Information Quality 7)
- e. *Website* memberi kan fitur untuk berinteraksi dengan pengunjung (Service Interaction Quality 3)

3) Kuadran III

Variabel atau item yang termasuk ke dalam kuadran III adalah variabel yang dianggap kurang atau tidak penting oleh pengguna. Pengguna tidak mempunyai harapan tinggi sehingga tingkat harapan tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga mendapat nilai yang sedang. *Website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk variabel atau item yang ada di kuadran III. Berikut ini variabel atau item yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut:

- a. Interaksi antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dipahami (Usability 2)
- b. *Website* memiliki tampilan yang menarik (Usability 5)
- c. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* (Usability 8)
- d. *Website* menyajikan informasi yang dapat dipercaya (Information Quality 2)

4) Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan keberadaan variabel atau item menurut pengguna kinerjanya sudah baik bahkan cenderung berlebihan dengan apa yang diinginkan pengguna karena sebenarnya pengguna tidak terlalu mempunyai harapan pada variabel atau item ini. Sehingga tidak perlu memberikan fokus pada variabel atau item yang ada dalam kuadran IV. Variabel atau item yang dimaksud adalah:

- a. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* (Usability 1)
- b. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website* (Usability 3)
- c. Pengguna merasa *website* mudah untuk digunakan (Usability 4)
- d. *Website* mengandung kompetensi (petunjuk atau referensi yang jelas (Usability 7)
- e. *Website* menyajikan informasi dengan tingkat yang tepat (Information Quality 6)
- f. Pengguna merasa aman untuk melakukan akses pada *website* ini (Service Interaction Quality 2)
- g. *Website* memberikan ruang untuk komunitas (guru/siswa) (Service Interaction Quality 4)

4. Kesimpulan

Hasil penelitian evaluasi kualitas layanan *website* pada Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja menunjukkan bahwa kualitas *website* belum memenuhi harapan responden, dapat dilihat dari tingkat kesesuaian dari masing-masing variabel dimana variabel *usability* (kegunaan) sebesar 90,35%, variabel *information quality* (kualitas informasi) sebesar 86,69% ,dan variabel *sistem interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) sebesar 90,06%. Dengan presentasi keseluruhan responden yang telah memenuhi harapan (*importance*) sebesar 89,03% dan untuk yang belum terpenuhi sebesar 10,97%. Selain itu tingkat harapan dan kinerja juga terdapat nilai GAP atau tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) dimana untuk tingkat kesesuaian bernilai negative, dapat dilihat pada tiap variabel yaitu *usability* (kegunaan) sebesar -0,34, *information quality* (kualitas informasi) sebesar -0,57 dan *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) sebesar -0,42. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja (*performance*) dari *website* Madrasah Aliyah Syamul Huda belum maksimal karena harapan (*importance*) responden lebih besar dari kinerja (*performance*) *websit*, sehingga *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja perlu dilakukannya peningkatan kualitas karena belum memenuhi harapan (*importance*) responden.

Berdasarkan hasil dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius menunjukkan bahwa variabel yang berada dalam prioritas perbaikan yaitu :

- a. (Information Quality 3) Website menyajikan informasi secara tepat waktu.
- b. (Information Quality 5) Website menyajikan informasi yang mudah dimengerti.
- c. (Service Interaction Quality 1) Website memiliki reputasi yang baik
- d. (Service Interaction Quality 6) Website memberi ruang untuk personalisasi.

References

- [1] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, pp. 158–164, 2019.
- [2] M. Ngafifi, "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya," *J. Pembang. Pendidik. Fondasi dan Apl.*, vol. 2, no. 1, pp. 33–47, 2014, doi: 10.21831/jppfa.v2i1.2616.
- [3] C. W. Elmayati, "EVALUASI KUALITAS WEBSITE SMA NEGERI 4 LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," vol. 03, no. 02, pp. 106–115, 2018.
- [4] I. Dalilah, A. Kusyanti, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kualitas Layanan Website PT . Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4 . 0 dan Importance- Performance Analysis (IPA)," vol. 2, no. 1, pp. 288–295, 2018.
- [5] R. A. Saputra and A. Rachmadi, "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E- Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)," vol. 2, no. 5, 2018.
-
- [6] A. Fatoni and D. Dwi, "Rancang Bangun Sistem Extreme Programming Sebagai Metodologi Pengembangan Sistem," *Prosisko*, vol. 3, no. 1, pp. 1–4, 2016, [Online]. Available: <http://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/116>.
- [7] A. G. Mulia, "Sistem Informasi Absensi berbasis WEB di Politeknik Negeri Padang," *Jtii*, vol. 05, no. 01, pp. 11–17, 2020.
- [8] M. R. Manalu, "Implementasi Sistem Informasi Penyewaan Mobil pada Cv. Btn Padang Bulan dengan Metode Waterfall," *J. Mantik Penusa*, vol. 18, no. 2, pp. 34–43, 2015.
- [9] J. I. Mustafa, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," vol. 3, no. 2, 2016.
- [10] A. Sulistyoyo, "Evaluasi Program Budaya Membaca Di Sekolah Dasar Negeri," *Kelola J. Manaj. Pendidik.*, vol. 4, no. 1, p. 48, 2017, doi: 10.24246/j.jk.2017.v4.i1.p48-58.
- [11] A. W. Jeremia, H. M. Az-zahra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Desain Antar Muka Website Dinas Koperasi Kota Malang Menggunakan Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 7894–7901, 2019.
- [12] F. Rezha, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)," *J. Adm. Publik Mhs. Univ. Brawijaya*, vol. 1, no. 5, pp. 981–990, 2013.
- [13] D. G. Zakaria, "Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan," *Ilmu dan Ris. Manajemen, ISSN 2461-0593*, vol. 6, no. 4, pp. 1–18, 2017.
- [14] A. Gofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 37–44, 2019, doi: 10.36226/jrmb.v4i1.240.
- [15] I. K. R. Putu, "Analisa Usability Pada Website Undiksha Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *KARMAPATI (Kumpulan Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform. ISSN 2252-9063*, vol. 5, no. 2, 2016.
- [16] M. Susilo, "Rancang Bangun Website Toko Online Menggunakan Metode Waterfall," *InfoTekJar (Jurnal Nas. Inform. dan Teknol. Jaringan)*, vol. 2, no. 2, pp. 98–105, 2018, doi: 10.30743/infotekjar.v2i2.171.
- [17] I. F. A. R. P. & A. R. Muzacki, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2344–2350, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/4723/2173/>.
- [18] R. Husaini, M. Suyanto, and E. T. Luthfi, "Evaluasi Web Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul Menggunakan Metode WebQual & Importance Performance Analysis," *J. Teknol.*
-

- Inf.*, vol. XII, no. 34, pp. 16–25, 2017.
- [19] M. Yola and D. Budianto, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Optimasi Sist. Ind.*, vol. 12, no. 1, p. 301, 2016, doi: 10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013.
- [20] 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.
- [21] S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, and D. Darmawan, “Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS,” *J. Teknol. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2019.
- [22] F. F. Ismail and D. Sudarmadi, “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beton Elemen Persada,” *J. Akuntansi, Audit dan Sist. Inf. Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–13, 2019.
- [23] L. Aditia, B. Badruzzaman, S. T. Paramitha, and J. Jajat, “Perbandingan Hasil Tes Vo2max Atlet Renang Menggunakan Williams Swimming Beep Test dan Bleep Test,” *J. Terap. Ilmu Keolahragaan*, vol. 3, no. 1, p. 53, 2018, doi: 10.17509/jtikor.v3i1.8933.
- [24] M. I. Ukkas, “Implementasi skala likert pada metode perbandingan eksponensial untuk menentukan pilihan asuransi,” *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. November, p. 101, 2017, [Online]. Available: <http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/1751/IMPLEMENTASI-SKALA-LIKERT-PADA-METODE-PERBANDINGAN-EKSPONENSIAL-UNTUK-MENENTUKAN-PILIHAN-ASURANSI>.
- [25] M. Shalahudin and R. A.S, *Rekayasa Perangkat Lunak*. Andy, 2018.
- [26] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta, 2017.
- [28] I. Imron, “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.

Note:

Please be sure to check for spelling and grammar before submitting your paper.