

## Audit Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus : *Website* PsmP Paramita Mataram)

Raning Dinihari<sup>1</sup>, Eko Darwiyanto<sup>2</sup>, Sri Widowati<sup>3</sup>

Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung  
Prodi S1 Teknik Informatika

<sup>1</sup>raningdinihari@students.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>ekodarwiyanto@telkomuniversity.ac.id,

<sup>3</sup>sriwidowati@telkomuniversity.ac.id.

---

### Abstrak

*Website* merupakan suatu alat yang dapat digunakan sebagai penyedia dan berbagi informasi. Dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat sudah banyak informasi yang telah berkebar di media. Dengan banyaknya informasi dimasa ini tentu kita harus memilih sumber informasi yang berkualitas. Untuk menentukan kualitas sumber informasi tersebut harus dilakukan evaluasi terlebih dahulu. Dalam penelitian ini dilakukan evaluasi menggunakan metode Webqual untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs terhadap kinerja *website* (*performance*) serta tingkat kepentingannya (*importance*). Metode Webqual memiliki beberapa indikator diantaranya *usability*, *service interaction* dan *information quality*. Studi kasus pada penelitian ini menggunakan *website* PSMP Paramita Mataram yang digunakan sebagai media informasi kepada para pegawainya serta masyarakat. Pengunjung dari *website* ini sendiri sebanyak 655056 sejak mulai dijalankan pada bulan oktober tahun 2009. Dari penelitian ini di dapatkan nilai kesenjangan/gap dengan nilai positif dan negatif. Nilai kesenjangan positif akan didapat apabila persepsi lebih besar dari harapan pengguna sedangkan nilai kesenjangan negatif akan didapatkan apabila harapan pengguna lebih besar dibandingkan persepsi yang sudah ada. Berdasarkan hasil penelitian pada *website* PSMP Paramita Mataram untuk indikator *usability* dan *service interaction* di dapatkan nilai kesenjangan yang negatif dengan nilai -0.26 dan -0.06 sedangkan untuk *information quality* mendapatkan nilai yang positif dengan nilai 0.09. Hal ini menunjukkan bahwa butuh perbaikan lagi dari segi *usability* serta *service interaction* dimana harapan pengguna atau pengunjung situs lebih tinggi sedangkan untuk *information quality* pada *website* tersebut memiliki hasil yang baik.

**Kata Kunci :** Audit, *Website*, Webqual, Kualitas.

---

### Abstract

*Website* is a tool that can be used as a provider and sharing information. In this time technology grow very fast with a lot of information that has been scattered in the media. Because too much information that can be find in the internet, so we have to choose source of quality information. To determine the quality of information sources should be evaluated first. In this study conducted an evaluation using Webqual method to measure the quality of the website based on the perception of the user or website visitors for the performance of the website (*performance*) and the level of importance (*importance*). Webqual method has several indicators such as *usability*, *service interaction* and *information quality*. Case study in this research using PSMP Paramita Mataram website that is used as a medium of information to the employees and the community. Visitors from this website itself as much as 655056 visitors since October 2009. From this study we get the value of gap with positive and negatif values. Positive gap value will be obtained if the perception is greater than user expectation while the value of negatif gap will be obtained if the user expectation is greater than the existing perception. Based on the results of the research in PSMP Paramita Mataram website for *usability* and *service interaction* indicators in getting negatif gap value with -0.26 and -0.06 while for *information quality* get a positive value with a value of 0.09. This indicates that it needs more improvement in terms of *usability* and *service interaction* where user expectations or site visitors are higher while for *information quality* on the website has a good result.

**Keywords:** Audit, *Website*, Webqual, Quality.

---

### 1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi dan penggunaannya yang begitu pesat, *website* sebagai salah satu media informasi dapat dikatakan sebagai gerbang antara sebuah organisasi dengan dunia daring (*online*). Melalui *website*, pengguna yang terhubung secara *online* dapat dengan cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Secara umum, *website* digunakan untuk melakukan aktivitas promosi sebuah organisasi atau memperlihatkan aktivitas dari sebuah organisasi untuk meningkatkan interaksi dengan pengunjung situs. Saat ini sangat penting

bagi sebuah organisasi terlebih yang berasal dari pemerintah untuk menyampaikan informasi secara *real time*, akurat dan terpercaya. Oleh karena itu sebuah *website* bukan hanya harus menyampaikan informasi tapi juga harus transparan dan semenarik mungkin dalam membuat informasinya tentu saja dengan tetap memperhatikan aspek rahasia dari sebuah organisasi.

Panti Sosial Marsudi Putra Paramita Mataram melaksanakan pelayanan dan rehabilitasi kepada anak dan remaja berstatus mantan anak berhadapan dengan hukum (ABH) yang berstatus *offender* dan *defender* untuk diberikan rehabilitasi sosial serta keterampilan sebagai bekal dalam kehidupan bermasyarakat dan dapat menjalankan fungsi sosialnya. *Offender* yang dimaksud disini adalah pelanggar hukum sedangkan *defender* yang berarti pembela. Kategori ABH yang berstatus *offender* dan *defender* meliputi pelaku, saksi, maupun korban yang terlibat dalam pelanggaran hukum.

PSMP Paramita Mataram merupakan kantor pusat di kota Mataram dan memiliki *website* resmi yang dikelola. Setelah dilakukan analisis terhadap *website* sejenis di beberapa daerah dapat disimpulkan informasi yang di sampaikan sama. Namun perbedaannya terlihat dari segi *usability*, *service interaction* serta *information quality*. Sementara ketiga indikator tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kualitas suatu website dapat dinyatakan sudah baik atau tidak. Sesuai dengan visi PSMP Paramita Mataram yakni mewujudkan Panti Sosial Marsudi Putra Paramita Mataram sebagai lembaga pelayanan dan rehabilitasi sosial anak yang bermutu terpercaya dan religius, tentu dibutuhkan suatu evaluasi untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya melalui media *website*. Oleh karena itu studi kasus yang diambil menggunakan *website* PSMP Paramita Mataram karena dibandingkan dengan *website* yang lain, *website* tersebut masih perlu di evaluasi dan di kembangkan menjadi lebih baik lagi seperti sehingga dapat memberi kualitas informasi serta pelayanan yang baik kepada masyarakat.

### Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas di dalam tugas akhir ini diantaranya :

1. Bagaimana hasil dari survey penelitian yang dilakukan pada *website* PSMP Paramita Mataram dari segi *usability*, *information quality* serta *service interaction*. ?
2. Bagaimana hasil evaluasi terhadap analisis kesenjangan atau GAP pada *website* PSMP Paramita Mataram?
3. Bagaimana meningkatkan kualitas serta pelayanan dari *website* PSMP Paramita Mataram?

Adapun Batasan masalah yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah :

1. *Website* yang digunakan untuk penelitian adalah *website* dari PSMP Paramita Mataram.
2. Masalah yang akan diuji yaitu kualitas *website* dengan indikator dari metode Webqual yaitu dari segi *usability*, *information quality* serta *service interaction* pada *website*.
3. Metode yang digunakan adalah metode Webqual.
4. Perhitungan dilakukan menggunakan perhitungan kinerja dan analisis kesenjangan.

### Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai pada tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui hasil analisis dan kualitas *website* PSMP Paramita Mataram dengan metode Webqual dari segi *usability*, *information quality* serta *service interaction*.
2. Mengevaluasi letak indikator yang membutuhkan peningkatan pada *website* PSMP Paramita Mataram.

## 2. Studi Terkait

### 2.1 Audit

Audit atau pemeriksaan dalam arti luas bermakna evaluasi terhadap suatu organisasi, sistem, proses, atau produk. Dalam aktivitas yang dilakukan audit merupakan proses sistematis untuk mendapatkan dan mengevaluasi bukti-bukti secara obyektif mengenai pertanyaan yang berhubungan dengan kegiatan dan kejadian pada suatu entitas, yang bertujuan untuk menetapkan kesesuaian antara pertanyaan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Lalu hasil dari audit akan disampaikan kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan entitas tersebut. Audit dibagi menjadi beberapa macam yakni audit kinerja, audit laporan keuangan dan audit kepatuhan. Namun dalam penelitian terhadap kualitas *website* ini jenis audit yang akan digunakan adalah audit kinerja. Audit kinerja yaitu evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui seberapa efisien dan efektifnya kegiatan operasional yang terdapat pada *website* PSMP Paramita Mataram.

### 2.2 Kualitas perangkat lunak

*The Institute of Electrical and Electronic Engineers* (IEEE) mendefinisikan kualitas sebagai “*the degree to which a system, component or process meets customer or user needs or expectations*” (IEEE90).

Definisi dari IEEE digunakan dalam konteks suatu sistem perangkat lunak secara rinci. Kualitas adalah suatu atribut dari sistem yang berjalan yang sangat erat kaitannya dengan resiko. Semakin tinggi resiko yang didapatkan dan kemudian dikurangnya maka akan tinggi kualitas yang dihasilkannya. Dengan cara yang sama, lebih cepat resiko dikenali dan dikurangi, akan lebih tinggi pula kualitasnya. Hasil dari sebuah aktivitas yang terencana, bukan kejadian yang spontan berbanding terbalik dengan *delivery date* 85% kesalahan ada pada proses 15% pada sumber daya manusia.

## 2.2 Webqual

Webqual merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Penggunaan metode ini untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal maupun *website* eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan dengan tingkat harapan. *Website* yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi serta kesenjangan persepsi aktual dengan ideal yang rendah. Tingkat pengukurannya biasanya menggunakan *five-likert scale*.

Webqual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

1. *Usability* : mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.
2. *Information quality* : mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.
3. *Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site.

## 2.4 Pengukuran Kualitas Kinerja *Website*

Kualitas kinerja *website* diukur dengan cara menjumlahkan dari keseluruhan indikator atau kriteria yang terdapat di dalam variabel yang diujikan. Variabel yang diujikan yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction service*.

## 3. Analisis dan Sampling

### 3.1 Pengambilan populasi dan sampel

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini digunakan dalam menentukan sampel yang akan diambil pada survey penelitian yang dilakukan.

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

Dimana :

$n$  = jumlah elemen/anggota sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = *error level* / tingkat kesalahan

Melalui rumus tersebut di dapatkan pengambilan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{655056}{1+655056(0.1)^2} = \frac{655056}{6551.56}$$

$$n = 99.984 = 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus Slovin sampel yang diambil sebanyak 100 responden dalam survey yang dilakukan.

### 3.2 Skala pengukuran

Skala pengukuran menjadi acuan untuk menentukan interval yang ada pada suatu alat ukur. Dengan menggunakan skala ukur hasil yang di dapatkan adalah data kualitatif. Pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran *five-likert scale* dimana range nilai yang digunakan adalah 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 1 *five-likert scale*

Nilai	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>
5	Sangat setuju	Sangat penting
4	Setuju	Penting
3	Cukup setuju	Cukup penting
2	Tidak setuju	Tidak penting
1	Sangat tidak setuju	Sangat tidak penting

### 3.3 Uji validitas dan reabilitas

#### 3.3.1 Validitas

Pengujian validitas ini sendiri menggunakan program SPSS dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dimana skor tiap item atau pertanyaan akan dikorelasikan. Untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total dengan Rumus Korelasi yang diantaranya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variable X dan Y

N = Jumlah subyek

X = Skor dari tiap-tiap item

Y = Jumlah dari skor item

Pada penelitian ini perhitungannya menggunakan level of significance sebanyak 5% pada tabel distribusi. Apabila  $r_{Hitung} \geq r_{Tabel}$  berarti tiap item atau pertanyaan yang diajukan adalah valid. Berikut merupakan pengujian validitas dalam penelitian ini :

Tabel 2 Pengujian Validitas

<i>Performance</i>	<i>Importance</i>
pertanyaan_1 0.479 > 0.444 = Valid	pertanyaan_1 0.591 > 0.444 = Valid
pertanyaan_2 0.644 > 0.444 = Valid	pertanyaan_2 0.546 > 0.444 = Valid
pertanyaan_3 0.640 > 0.444 = Valid	pertanyaan_3 0.511 > 0.444 = Valid
pertanyaan_4 0.478 > 0.444 = Valid	pertanyaan_4 0.472 > 0.444 = Valid
pertanyaan_5 0.476 > 0.444 = Valid	pertanyaan_5 0.494 > 0.444 = Valid
pertanyaan_6 0.608 > 0.444 = Valid	pertanyaan_6 0.726 > 0.444 = Valid
pertanyaan_7 0.675 > 0.444 = Valid	pertanyaan_7 0.503 > 0.444 = Valid
pertanyaan_8 0.488 > 0.444 = Valid	pertanyaan_8 0.504 > 0.444 = Valid
pertanyaan_9 0.511 > 0.444 = Valid	pertanyaan_9 0.508 > 0.444 = Valid
pertanyaan_10 0.452 > 0.444 = Valid	pertanyaan_10 0.449 > 0.444 = Valid
pertanyaan_11 0.545 > 0.444 = Valid	pertanyaan_11 0.547 > 0.444 = Valid
pertanyaan_12 0.453 > 0.444 = Valid	pertanyaan_12 0.541 > 0.444 = Valid
pertanyaan_13 0.493 > 0.444 = Valid	pertanyaan_13 0.551 > 0.444 = Valid
pertanyaan_14 0.577 > 0.444 = Valid	pertanyaan_14 0.519 > 0.444 = Valid
pertanyaan_15 0.538 > 0.444 = Valid	pertanyaan_15 0.489 > 0.444 = Valid
pertanyaan_16 0.638 > 0.444 = Valid	pertanyaan_16 0.572 > 0.444 = Valid

#### 3.3.2 Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Reabilitas merupakan alat untuk pengukur kuisioner yang merupakan

indikator dari peubah. Realibilitas merujuk pada stabilitas, konsistensi dan akurasi. Pengukuran realibilitas dilakukan menggunakan Rumus Alpha Ronbach, dengan rumus :

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{(n-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_i^2$  = Skor tiap-tiap item

$n$  = Banyaknya butir soal

$\sigma_t^2$  = Varians total

Berikut hasil dari pengujian realibitas tiap item atau pertanyaan sesuai indikator Webqual.

*Performance*

Alpha = 0.828

Rtabel = 0.444

0.828 > 0.444 = Konsisten

*Importance*

Alpha = 0.820

Rtabel = 0.444

0.820 > 0.444 = Konsisten

Hasil = Semua Pertanyaan Reliabel/Konsisten

### 3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis deskriptif. Dimana deskripsi berarti pemaparan atau penggambaran dengan kata-kata secara jelas dan terperinci (KBBI, 2001:258).Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan suatu keadaan agar lebih mudah dipahami. Analisis ini dilakukan dengan melakukan survey atau penyebaran kuisisioner pada beberapa pegawai, pengunjung situs PSMP Paramita Mataram serta warga masyarakat yang berkaitan dengan hal tersebut. Adapun kuisisioner yang digunakan menggunakan indikator pertanyaan berdasarkan metode Webqual yang meliputi *usability, service interaction dan information quality* sedangkan untuk penilaiannya menggunakan *five-likert scale* dengan pilihan jawaban interval 1-5.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan sampel sebanyak 100 responden di dapatkan persentase dimana persentase tersebut di dapatkan dari nilai kumulatif item atau pertanyaan yang dibagi dengan frekuensinya dan dikalikan 100% yang dijabarkan sebagai berikut :

Jumlah kumulatif terbesar : 100 (responden) x 5 = 500

Jumlah kumulatif terkecil : 100 (responden) x 1 = 100

Persentase =  $\frac{\text{nilai kumulatif pertanyaan}}{\text{nilai frekuensi}} \times 100\%$

Persentase terbesar : (500 : 500) x 100% = 100%

Persentase terkecil : (100 : 500) x 100% = 20%

Nilai rentang =  $\frac{\text{Persentase terbesar} - \text{Persentase terkecil}}{\text{skala pengukuran}}$   
 = (100% - 20%) : 5 = 16%

Berdasarkan perhtungan tersebut di dapatkan nilai interval persentase sebesar 16% sehingga di peroleh kategori skor sebagai berikut :

Tabel 3 Skala Pengukuran Persentase

Persentase	Kategori Penilaian
20%-36%	Sangat tidak baik
>36%-52%	Tidak baik
>52%-68%	Cukup baik
>68%-84%	Baik

>84%-100%	Sangat baik
-----------	-------------

3.5 Nilai Kesenjangan

Dilakukan dengan melihat kesenjangan dari kualitas yang diharapkan dengan kualitas yang diinginkan.

Rumus Nilai Kesenjangan :

$$Q_i = P_i - I_i$$

Dimana :

Qi = Tingkat kualitas

Pi = Nilai kualitas aktual (*performance*)

Ii = Nilai kualitas ideal (*importance*)

3.6 Importance-Performance Analysis

Digambarkan dengan kuadran matrix yang terdiri dari 4 kuadra yaitu kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah dan kuadran IV berlebihan (Supranto:2001).

4. Evaluasi

Penelitian beserta analisisnya berdasarkan hasil yang di dapatkan melalui penyebaran kuisisioner kepada responden. Adapun kuisisioner yang di buat di dasarkan dengan indikator pertanyaan yang sudah di tetapkan di dalam metode Webqual diantaranya indikator *usability*, *quality information* dan *service interaction*. Pengumpulan data-data tersebut ditujukan kepada 100 orang responden yang bertujuan untuk memperoleh hasil evaluasi serta penilaian yang berkaitan dengan *website* PSMP Paramita Mataram. Responden tersebut dapat dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, rentang umur dan pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin terdapat sebanyak 47% perempuan dan 53% laki-laki dengan jenis pekerjaan 26% pegawai negeri, 22% lain-lain, 18% IRT, 14% Wiraswasta, 12% Mahasiswa, 6% Siswa dan 2% pegawai swasta. Untuk rentang umur terdapat 53% responden dengan rentang umur 21-40 tahun, 37% 41-60 tahun dan 10% umur 0-20 tahun.

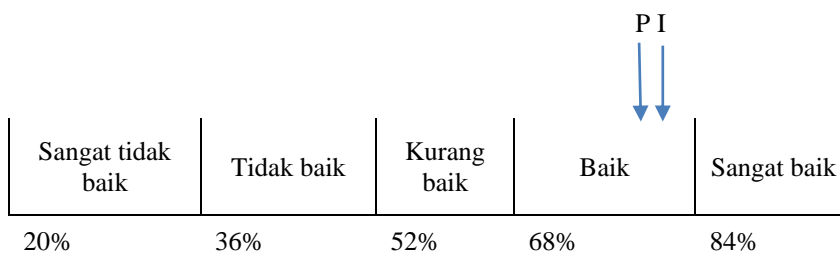
Selanjutnya, akan dibahas mengenai hasil yang di dapatkan berdasarkan analisis menggunakan metode Webqual dan analisis kesenjangan.

4.1 Hasil Pengujian

Dalam penelitian

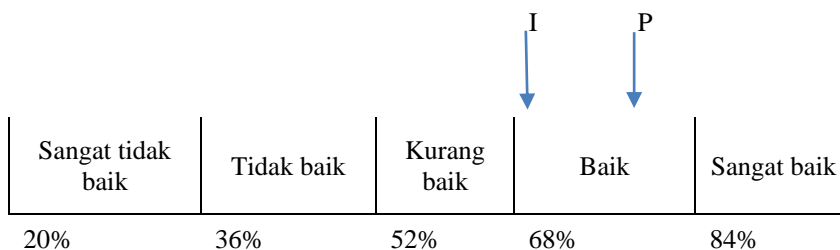
4.1.1 Usability

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan pada indikator *usability* di dapatkan hasil persentase dari skor total 77% untuk *performance* dan 82% untuk *importance*. Yang jika digambarkan dengan garis kontinum akan di dapatkan seperti berikut :



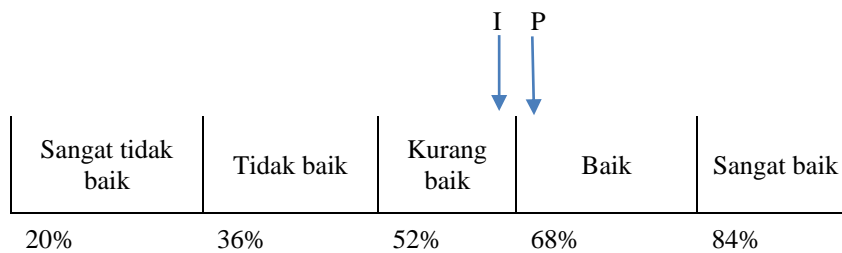
4.1.2 Service interaction

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan pada indikator *service interaction* di dapatkan hasil persentase dari skor total 77% untuk *performance* dan 68% untuk *importance*. Yang jika digambarkan dengan garis kontinum akan di dapatkan seperti berikut :



#### 4.1.3 Information quality

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan pada indikator *information quality* di dapatkan hasil persentase dari skor total 68% untuk *performance* dan 66% untuk *importance*. Yang jika digambarkan dengan garis kontinum akan di dapatkan seperti berikut :



#### 4.2 Analisis Hasil Pengujian

##### 4.2.1 Nilai Rata-Rata Pembobotan Indikator

Pembobotan setiap pertanyaan menggunakan *five-likert scale* dengan melakukan sistem tabulasi frekuensi terhadap keseluruhan indikator. Berikut ini merupakan hasil pembobotan tiap indikator yang telah dilakukan :

Tabel 4 Pembobotan item atau pertanyaan

No	Indikator	Performance (P)	Importance (I)	
1	Usability	pertanyaan 1	3.85	4.29
2		pertanyaan 2	3.71	3.86
3		pertanyaan 3	3.91	4.14
4		pertanyaan 4	3.71	4.14
5		pertanyaan 5	3.85	4.01
6		pertanyaan 6	4.11	4.23
7	Service interaction	pertanyaan 7	4.38	4.4
8		pertanyaan 8	3.93	3.85
9		pertanyaan 9	3.44	4.12
10		pertanyaan 10	4.19	4.05
11		pertanyaan 11	4.27	4.07
12	Information quality	pertanyaan 12	4.2	4.17
13		pertanyaan 13	4.21	4.2
14		pertanyaan 14	4.17	3.69
15		pertanyaan 15	3.86	3.82
16		pertanyaan 16	3.96	4.06
Rata-rata		3.98	4.07	

Berdasarkan pembobotan pertanyaan yang dilakukan di dapatkan nilai rata-rata untuk *performance* lebih kecil dibandingkan *importance*. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna lebih besar dengan yang dirasakan. Sedangkan untuk bobot terbesar pada *performance* terletak pada pertanyaan 7 yang isinya keakuratan informasi *website* yang menunjukkan bahwa informasi yang terdapat pada *website* tingi keakuratannya. Sedangkan untuk bagian *importance* yang tertinggi adalah pertanyaan 1 yang berisi kemudahan dalam menggunakan *website*, hal ini menunjukkan harapan pengguna agar dari segi *usability website* harus ditingkatkan.

##### 4.2.2 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan dilakukan dengan perhitungan menggunakan formula sebagai berikut :  
Kesenjangan = Nilai Performance – Nilai Importance

Nilai Rata-rata Kesenjangan = Jumlah bobot kriteria x Rata-rata skor kesenjangan

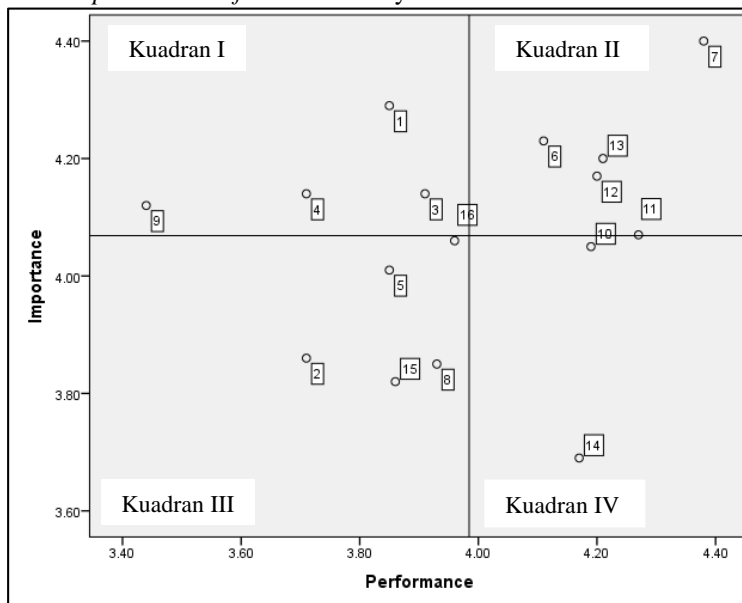
Apabila nilai rata-rata kesenjangan *lebih dari sama dengan nol*, maka implementasi kebijakan tersebut telah berhasil sesuai dengan rencana dan mampu mengatasi permasalahan yang ada. Sedangkan apabila nilai rata-rata kesenjangan *kurang dari nol*, maka implementasi kebijakan tersebut masih belum sesuai dengan rencana dan belum berhasil atau gagal dalam mengatasi permasalahan yang dirasakan pengguna.

Tabel 5 Nilai Kesenjangan seluruh dimensi Webqual

No	Indikator	Performance (P)	Importance (I)	Q (P-I)
1	Usability	3.86	4.11	-0.26
2	Service interaction	4.04	4.10	-0.06
3	Information quality	4.08	3.99	0.09
Rata-rata		3.99	4.07	-0.07

Pada tabel 5 diatas terdapat nilai kesenjangan positif dan negatif. Pebedaannya adalah jika nilai menunjukkan hasil yang positif berarti tingkat kepuasan pengguna terhadap indikator tersebut tinggi karena telah melewati ekspektasi pengguna atau pengunjung situs. Sedangkan apabila negatif menunjukkan bahwa harapan pengguna lebih tinggi dibandingkan yang dirasakan saat menggunakan *website*. Pada tabel tersebut indikator *information quality* mendapat nilai yang positif sebesar 0.09 sedangkan untuk *usability* dan *service interaction* mendapatkan hasil yang negatif sebesar -0.26 dan -0.07. Nilai rata-rata yang dihasilkan pun negatif sehingga ekspektasi pengguna untuk dilakukan lebih tinggi.

#### 4.2.3 Importance-Performance Analysis



Gambar 1 Hasil pada Diagram Matrix IPA

Berdasarkan Diagram matrix IPA dapat dilihat bahwa kedudukan tiap item atau pertanyaan berbeda-beda. Pada kuadran 1 terdapat item atau pertanyaan nomor 1,3,4 dan 9. Kuadran I menunjukkan pertanyaan yang dianggap penting oleh pengguna atau pengunjung situs namun pada kenyataannya pertanyaan tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Untuk itu pertanyaan yang termasuk pada kuadran I harus ditingkatkan lagi demi kepuasan pengguna.

Pada kuadran II terdapat pertanyaan nomor 6, 13, 12, 11 dan 7. Kuadran ini menunjukkan pertanyaan yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi serta penting untuk dipertahankan. Pada kuadran 3 menunjukkan pertanyaan nomor 2, 5, 8, 15 dan 16. Pertanyaan pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna karena kinerjanya yang tampak biasa saja. Sedangkan kuadran IV menunjukkan pertanyaan nomor 14,10 dan 11. Kuadran ini menunjukkan tingkat harapan rendah menurut pelanggan namun bisa melakukan kinerjanya dengan lebih baik dan melebihi ekspektasi pengguna atau pengunjung situs.

#### 4.2.4 Rekomendasi desain *website*

Berdasarkan analisis IPA yang dilakukan rekomendasi yang diajukan adalah perbaikan desain dengan mengacu pada atribut-atribut pertanyaan yang berada pada kuadran 1. Hal ini dikarenakan kuadran I menunjukkan nilai terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut belum memenuhi harapan pengguna. Pertanyaan -pertanyaan tersebut diantaranya pertanyaan 1 yang berisi pengguna merasa mudah untuk mengoperasikan *website*, pertanyaan 3 yang berisi pengguna merasa *website* mudah digunakan, pertanyaan 4 yang berisi *website* memiliki tampilan menarik, pertanyaan 9 yang berisi informasi aktual dan pertanyaan 16 yang berisi *website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.



## 5. Kesimpulan

Melalui hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada *website* PSMP Paramita Mataram menunjukkan hasil yang negative -0.07 pada 2 atribut pada segi *usability*, 1 atribut pada segi *information quality* dan 1 atribut pada segi *service interaction*. Untuk bagian-bagian yang perlu perbaikan telah dijabarkan pada lampiran.

Saran untuk kedepannya adalah untuk melakukan perbaikan dan segi *usability* dengan meningkatkan efektifitas dan kemudahan dalam menggunakan *website*, segi *information quality* serta *service interaction* agar pengguna atau pengunjung situs bisa lebih banyak berinteraksi dengan *website* tersebut.

## Daftar Pustaka

- [1] Wahyuni, N. 2014. GAP Analysis. [Online] Available at: <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/> [Accessed 8 March 2018].
- [2] PSMP Paramita Mataram, Profil panti. [Online] Available at: <https://paramita.kemosos.go.id/> [Accessed at 10 December 2017].
- [3] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. 2001. Assessing the Quality of Auction Web Sites. *Proceedings of the 3h Hawaii*.
- [4] Indratmoko, S. 2017. Diagram IMPA menggunakan SPSS. [Online] Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=51nioIwfqKQ> [Accessed at 21 April 2018].
- [5] Dawoud, H. 2017. *Importance-Performance* Analysis (IPA) matrix using SPSS. [Online] Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=OwToXohOe08> [Accessed at 21 April 2018].
- [6] Wahyuni, N. 2014. Uji Validitas dan Reabilitas. [Online] Available at: <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/> [Accessed 8 March 2018].
- [7] Akdon dan Riduwan. 2005. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung:Alfabeta
- [8] Harianja, D., Rahmawati, R., Mukid, A.M. 2015. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro, Semarang.
- [9] Sudarno, Rusgiyono, A. Hoyyi, A. dan Listifadah. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media Statistika*. Juni 2011. Vol 4. No 1: 33-45.
- [10] Sudarno. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung Vol 4*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- [11] Wahyu, Etta. 2011. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis dan Model Kano*. Universitas Brawijaya, Malang.