

**Analisis dan Implementasi Kualitas *Website* DISKOMINFO**  
**Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance-***  
***Performance Analysis***

**Tugas Akhir**

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat**

**memperoleh gelar sarjana**

**dari Program Studi Informatika**

**Fakultas Informatika**

**Universitas Telkom**

**1301172729**

**Fakhran Fadhlur Jamaludin**



**Program Studi Sarjana Informatika**

**Fakultas Informatika**

**Universitas Telkom**

**Bandung**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Analisis dan Implementasi Kualitas Website DISKOMINFO Menggunakan Metode  
Webqual 4.0 dan  
Importance-Performance Analysis**

*DISKOMINFO Website Quality Analysis and Implementation Using Webqual 4.0 Method and  
Importance Performance Analysis*

**NIM :1301172729**

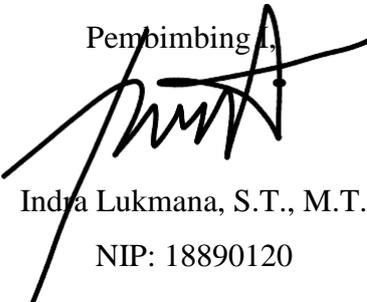
**Fakhran Fadhlur Jamaludin**

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar pada  
Program Studi Sarjana Informatika  
Fakultas Informatika  
Universitas Telkom

Bandung, 20 September 2021

Menyetujui

Pembimbing I,



Indra Lukmana, S.T., M.T.  
NIP: 18890120

Pembimbing II,



Anisa Herdiani, S.T., M.T.  
NIP: 15850002

Ketua Program Studi  
Sarjana S1 Informatika,



Dr. Erwin budi Setiawan, S.Si., M.T.

NIP: 00760045

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya, Fakhran Fadhlur JAmaludin, menyatakan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “Analisis dan Implementasi Kualitas *Website* DISKOMINFO Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance-Performance Analysis*” beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang belaku dalam masyarakat keilmuan. Saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Laporan TA atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,

Bandung, 25 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Fakhran Fadhlur Jamaludin

## Analisis dan Implementasi Kualitas *Website* DISKOMINFO Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis*

Fakhran Fadhlur Jamaludin<sup>1</sup> Indra Lukmana, S.T., M.T.<sup>2</sup> Anisa Herdiani, S.T., M.T.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Informatika, <sup>2</sup>Universitas Telkom, <sup>3</sup>Bandung

<sup>4</sup>Divisi Digital Service PT Telekomunikasi Indonesia

[fakhranfj@students.telkomuniversity.ac.id](mailto:fakhranfj@students.telkomuniversity.ac.id),

[indraluk@telkomuniversity.ac.id](mailto:indraluk@telkomuniversity.ac.id),

[anisaherdiani@telkomuniversity.ac.id](mailto:anisaherdiani@telkomuniversity.ac.id).

---

### Abstrak

Website merupakan teknologi informasi yang sangat digunakan pada zaman ini sehingga banyak website yang tersedia seperti website perusahaan, website pemerintahan, website sekolah dan masih banyak lagi. Website DISKOMINFO kabupaten bandung merupakan salah satu website pemerintah Kabupaten Bandung. Website DISKOMINFO merupakan website yang sangat penting dikarenakan DISKOMINFO menjadi pusat informasi publik, penyelenggara komunikasi publik, dan pengelolaan informasi dan dokumentasi. Pada Undang Undang Republik Indonesia tentang Keterbukaan Informasi Publik pada pasal 3 menjelaskan bahwa harus meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui persepsi pengguna website DISKOMINFO yaitu masyarakat Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan dan menganalisis kepuasan pengguna Website DISKOMINFO terhadap Website DISKOMINFO Kabupaten Bandung. Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan teknik sampling probabilitas normal. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode webqual 4.0 dan IPA. Metode Webqual terdiri dari 3 dimensi yaitu dari *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Dalam Metode IPA digunakan untuk menganalisis pada dimensi yang ada pada webqual apakah ada variable yang kurang puas menurut persepsi pengguna website DISKOMINFO yang digambarkan melalui matriks IPA. Matriks IPA terdiri dari empat kuadran. Setelah mengetahui variabel mana saja yang kurang puas menurut pengguna website DISKOMINFO maka akan diberikan rekomendasi halaman web yang pengunjung inginkan. Hasil dari analisis penelitian ini yaitu dari nilai Webqual Index dan nilai IPA yang merupakan aspek kualitas yang paling signifikan dengan nilai rata rata webqual index 81% dan nilai rata rata IPA yaitu -0,26.

**Kata kunci : Situs Website DISKOMINFO, Metode Webqual 4.0, Metode Importance-Performance Analysis (IPA)**

---

### Abstract

Website is information technology that is very used in this era so many websites are available such as company websites, government websites, school websites and many more. The website diskominfo bandung regency is one of the website of the bandung regency government. Diskominfo website is a very important website because DISKOMINFO becomes a center of public information, public communication organizer, and management of information and documentation. In the Law of the Republic of Indonesia on Public Information Disclosure in article 3 explained that it must improve the management and service of information to produce quality information services. The purpose of this research is to find out the perception of DISKOMINFO website users, namely the people of Bandung Regency to the quality of service and analyze the satisfaction of DISKOMINFO Website users to diskominfo website in Bandung regency. The instrument used for the study used normal probability sampling techniques. In this study the methods used are webqual Method 4.0 and IPA. Webqual method consists of 3 dimensions, namely usability, information quality, and service interaction. In the IPA method is used to analyze on the dimensions of the webqual whether there are variables that are less satisfied according to the perception of the user of the DISKOMINFO website depicted through the IPA matrix. The IPA matrix consists of four quadrants. After knowing which variables are less satisfied according to diskominfo website users will be given recommendations on the web page that visitors want. The results of this research analysis are from the Webqual Index value and IPA value which is the most significant aspect of quality with a webqual index average value of 81% and an average IPA value of -0.26.

**Keywords: Website DISKOMINFO, Webqual 4.0 Method, Importance-Performance Analysis(IPA) Method**

---

## 1. Pendahuluan

Informasi merupakan suatu hal yang penting bagi zaman sekarang dikarenakan apabila suatu informasi tidak disebarluaskan maka seseorang tidak akan bisa berkembang atau tidak bisa bertahan dalam suatu populasi. Sama halnya dengan informasi pemerintah untuk masyarakat suatu masyarakat tidak akan tau aturan dari pemerintah sehingga masyarakat itu sendiri akan melanggar aturan dan tidak tahu bagaimana sistem pemerintah di daerah itu sendiri. Pemerintah yang sebagai mengelola informasi yaitu DISKOMINFO. DISKOMINFO singkatan dari Dinas Komunikasi dan Informasi yang bertugas sebagai pengelola informasi dan komunikasi publik.

*Website* Merupakan suatu media informasi yang cepat dan mudah di akses, informasi pada suatu *website* harus lengkap agar informasi tersebut dapat tersampaikan secara keseluruhan [1]. Pada zaman sekarang banyak sekali orang yang membuat *website* seperti *website* perusahaan, *website* pemerintahan, *website* pendidikan, dan *website* bisnis. Salah satu *website* yaitu *website* DISKOMINFO Kabupaten Bandung. *Website* DISKOMINFO Kabupaten Bandung tersebut merupakan pusat informasi bagi Kabupaten Bandung. Dalam menilai *website* yang berkualitas menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika dikatakan suatu *website* yang berkualitas apabila memiliki suatu konten selayang pandang, pemerintah daerah, geografis, peta wilayah dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, serta buku tamu dan berita[2].

Berdasarkan pre-wawancara dengan pengguna website DISKOMINFO diketahui bahwa konten yang diberikan oleh DISKOMINFO masih belum bisa dipahami dan masih sulit untuk mencari informasi yang diinginkan oleh pengguna website DISKOMINFO. Hal ini sangat disayangkan, karena DISKOMINFO merupakan suatu sarana penyebaran informasi mengenai Kabupaten Bandung. Sehingga website DISKOMINFO menjadikan isu yang layak untuk diteliti dengan pertimbangan penitili ingin mengetahui data yang terjadi di lapangan terkait kualitas *website* DISKOMINFO yang digunakan sebagai bentuk pelayanan dan *good government*.

Pada Undang Undang Republik Indonesia tentang keterbukaan Informasi Publik pada pasal 3 menjelaskan bahwa upaya meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas, sehingga pemerintah harus meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi sehingga masyarakat dapat menerima informasi dengan baik[3]. Selain itu peneliti ingin meminimalisir kekeliruan minor yang ada di *website* DISKOMINFO berdasarkan studi lapangan. Lebih lanjut, studi kelayakan dan penerimaan penggunaan website DISKOMINFO dirasa perlu untuk diteliti untuk mengetahui informasi atau data lapangan yang aktual terjadi oleh pengguna.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi kelayakan terkait kinerja penyampain informasi yang ditampilkan, penelitian ini menggunakan instrument tertentu untuk mengukur kualitas *interface* yang dirasa sebagai pengalaman pengguna. Untuk pengukuran kualitas *website* DISKOMINFO menurut persepsi pengguna yaitu menggunakan metode penelitian *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penggunaan *Webqual 4.0* salah satu pengukuran kualitas website yang akan membantu dalam peningkatannya suatu kualitas website sesuai apa yang pengguna website DISKOMINFO inginkan sehingga metode *webqual 4.0* bisa memberikan hasil yang akurat untuk melakukan pengujian suatu kepuasan pengguna dan kualitas sebuah website[4]. Demikian metode IPA yang bertujuan untuk mengidentifikasi indikator mana saja yang harus diperbaiki menurut pengguna website DISKOMINFO karena metode IPA suatu metode pengembangan website dilihat dari pengguna WEBSITE dan melihat harapan pengguna untuk indikator apa saja yang harus diperbaiki agar pengguna bisa menggunakan website dengan sesuai harapannya[5]

Metode *Webqual 4.0* merupakan metode penelitian untuk mengukur kualitas website yang berdasarkan 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Dalam setiap dimensi tersebut memiliki variable untuk memiliki batasan pada setiap dimensi. Dimensi tersebut merupakan faktor terpenting dalam mengukur kualitas suatu website menurut kepuasan pengguna [6].

Metode *importance performance analysis (IPA)* merupakan perhitungan *importance* dan *performance* terhadap kualitas website DISKOMINFO. IPA disini dapat memberikan suatu informasi kepada pembuat *website* mengenai bagian halaman web mana saja yang harus diperbaiki dan bagian mana saja yang harus dipertahankan dalam halaman website tersebut[7]. sehingga nantinya IPA menggabungkan pengukuran dari *importance* dan *performance* itu sendiri dalam 4 kuadran.

Harapan setelah penelitian ini selesai yaitu agar pengguna website DISKOMINFO merasa nyaman dan apa yang dibutuhkan oleh pengguna website bisa tercapai dan bisa meningkatkan efektifitas dan efesienSI penyampain informasi dan interaksi menurut Undang Undang Republik Indonesia tentang Keterbukaan Informasi Publik antara penyedia website dan pengguna.

### Topik dan Batasannya

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian ini sarana penyebaran Informasi bagi DISKOMINFO Kabupaten Bandung adalah *website* Resmi nya, dari sekian banyak yang mengakses hanya sebagian kecil nya dikarenakan terdapat permasalahan dalam kualitas nya baik dari segi Konten (Informasi) maupun segi *Interface* (Antar Muka) *website*. Melalui Penelitian ini penulis ingin mengetahui Bagaimana konten *website* DISKOMINFO Kabupaten Bandung dilihat dari kesenjangan antara kualitas yang dirasakan dengan kualitas yang diinginkan, bagaimana tingkat kualitas *website* DISKOMINFO Kabupaten Bandung dilihat dari kesenjangan antara kualitas yang dirasakan dan kualitas yang diinginkan, serta Indikator kualitas *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan apa saja yang membutuhkan perbaikan. Batasan pada penilaian kondisi dan kualitas *website* Diskominfo Kabupaten Bandung ini hanya berdasarkan kepada variabel penelitian yang terdapat dalam metode *Webqual 4.0* yaitu, *usability*, *information quality*, *service interaction*, serta mendeskripsikan Indikator mana yang harus diperbaiki berdasarkan kepada hasil pengolahan metode *Importance Performance Analysis* terhadap *website* DISKOMINFO Kabupaten Bandung.

### Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk pengukuran kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* DISKOMINFO dan mengukur kualitas *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA. Kemudian akan memberikan rekomendasi halaman web yang pengunjung inginkan dan diberikan kepada DISKOMINFO bahwa variabel mana saja yang harus diperbaiki.

### Organisasi Tulisan

Pada bab dua akan menjelaskan tentang terkatinya teori yang mendukung penelitian yang akan diteliti. Pada bab 3 menjalankan tentang rancangan sistem penelitian yang akan diteliti. Pada bab 4 menjelaskan tentang hasil penelitian dan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bab 5 yaitu menjelaskan tentang dari seluruh penelitian yang dilakukan.

## 2. Studi Terkait

### 2.1 Informasi

Informasi merupakan hasil yang telah dikumpulkan dari beberapa data yang nantinya dibuat hasil yang mudah dipahami dan beberapa pengetahuan yang terkait agar orang mendapatkan pemahaman terhadap fakta fakta yang ada [8]. Informasi ada banyak macam informasi salah satunya informasi tentang pemerintah. Informasi tentang pemerintahan juga ditetapkan di Undang Undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan publik yang menjelaskan bahwa informasi merupakan keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.

### 2.2 Webqual 4.0

*Webqual 4.0* merupakan suatu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan dari hasil pengguna menggunakan *website* itu terakhir kalinya, sebelum adanya *webqual* ada juga metode yaitu *SERVQUAL* yang digunakan untuk pengukuran kualitas jasa, untuk sekarang *SERVQUAL* telah dikembangkan yang disebut *webqual* itu sendiri [9]. Hasil dari *Webqual 4.0* ini ada 3 kategori yang dibagi yaitu *Usability*, *Information*, dan *Service Interaction*. Untuk Melihat Setiap Indikator yang ada pada Setiap variabel bisa dilihat pada tabel 1 [10].

#### 1. *Usability*

Bagian ini berkaitan dengan rancangan suatu *website*, salah satunya yaitu apakah pengguna dapat menggunakan *website* ini dengan mudah dan suatu gambaran yang disampaikan oleh pengguna

#### 2. *Information*

Bagian ini merupakan isi dari *website* itu sendiri, salah satunya yaitu apakah pengguna mendapatkan informasi yang akurat, relevan, dan keterkaitannya

#### 3. *Service Interaction*

Bagian ini merupakan layanan interaksi pengguna dalam mengakses *website* tersebut

**Tabel 1 Variabel Webqual 4.0**

Variable	Indicator
	Mudah untuk mengoperasikan fitur yang ada di DISKOMINFO

Usability	Interaksi dengan website DISKOMINFO jelas dan dapat dimengerti
	Website Diskominfo mudah dinavigasi
	Website Diskominfo mudah digunakan
	Website Diskominfo memiliki tampilan yang menarik
	Desain Website Diskominfo sesuai dengan tipenya
	Website Diskominfo mampu memeberikan kompetensinya
	Website Diskominfo Memberikan Pengalaman positif
Information Quality	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang Akurat
	Website Diskominfo Memberikan informasi yang dapat dipercaya
	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang tepat waktu
	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang relavan
	Website Diskominfo memberikan informasi yang mudah dimengerti
	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang cukup Detail
Service Interaction	Website Diskominfo memberikan informasi yang formatnya sesuai
	Website Diskominfo memiliki reputasi yang baik
	Memberikan rasa aman saat melakukan pengiriman pesan ke DISKOMINFO
	Informasi pribadi tersimpan dengan aman
	Membuat kesan personal
	Menyampaikan rasa personalisasi
Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	
	Merasa yakin pelayanan oleh DISKOMINFO sesuai dengan yang dijanjikan

Berikut ini adalah rumus untuk menentukan katogori nilai ideal pada webqual dengan menggunakan *mean ideal* dan *standar deviasi ideal*[11][12].

$$\text{Mean Ideal}(Mi) = 1/2 (\text{Nilai Maksimum} + \text{Nilai Minimum})$$

$$\text{Standar deviasi ideal}(Sdi) = 1/6 (\text{nilai maksimum} - \text{nilai mininum})$$

Sedangkan untuk mencari nilai kategori sebagai berikut :

$$\text{Tinggi} \geq (Mi + Sdi)$$

$$\text{Sedang} = (Mi - Sdi) \text{ s/d } (Mi + Sdi)$$

$$\text{Rendah} \leq (Mi - Sdi)$$

### 2.3 Importance Performance Analysis

*Importance Performace Analysis* merupakan metode sederhana untuk melakukan atribut mana yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga website tersebut berfungsi secara keseluruhan yang artinya memiliki kualitas yang bagus[13]. IPA mempunyai grafik tersendiri yang memiliki 4 kuadran untuk mengukur hasil dari *importance* dan *performance*, grafik tersebut memiliki sumbu-X dan sumbu-Y yang artinya Sumbu-X tersebut merupakan nilai dari *performance* dan sumbu-Y merupakan nilai dari *importance*[14]. Kuadran memiliki arti sebagai berikut:

#### 1. Kuadran Pertama (Prioritas Perbaikan)

Pada kuadran ini pengguna membutuhkan suatu informasi yang sangat penting disini akan tetapi kondisi website tersebut tidak memuaskan sehingga perlu meningkatkan bagian pada website tersebut (High Importance dan Low Performance).

#### 2. Kuadran Kedua (Menetapkan Performance)

Pada kuadran disini merupakan bahwa pengguna menggunakan website tersebut dengan kepuasan yang tinggi sehingga pembuat website harus mempertahankan sistem kerja website itu sendiri (High importance dan High Performance).

#### 3. Kuadran Ketiga (Tidak Diutamakan)

Pada kuadran ini pengguna yang mengakses website tersebut memiliki tingkat kepuasan yang kecil sehingga pembuat website tersebut perlu mementingkan bagian website tersebut (Low Importance dan Low Performance).

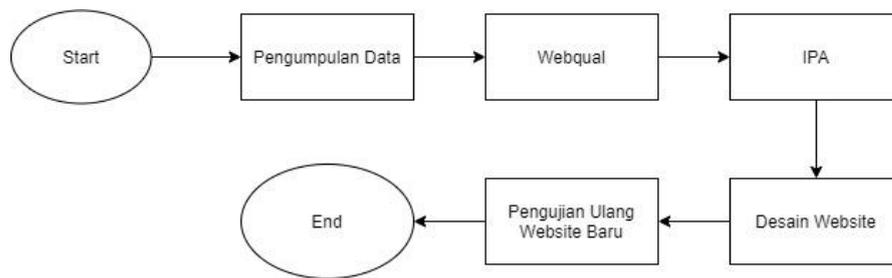
#### 4. Kuadran Keempat (Berlebihan)

Pada kuadran disini yaitu pembuat website terlalu berlebihan dalam membuat website sehingga pembuat website bisa mengatur lagi apa saja yang harus disediakan dalam website tersebut (Low Importance dan High Performance)

## 3. Sistem yang Dibangun

### 3.1 Kerangka Pemikiran

Gambar Kerangka Pemikiran ditunjukkan pada gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 1. Flow chart**

Pada gambar 1 bahwa yang dilakukan yang pertama kali yaitu pengumpulan data dengan melakukan penentuan populasi dan perhitungan sample, setelah itu melakukan uji validitas dan uji reabilitas. Setelah melakukan pengumpulan data melakukan analisis menggunakan webqual untuk melihat tingkat kualitas website DISKOMINFO dan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website DISKOMINFO. Kemudian melakukan analisis menggunakan IPA untuk melihat indikator mana saja yang harus diperbaiki dalam website DISKOMINFO berdasarkan indikator yang ada pada webqual. Tahap selanjutnya melakukan desain website baru berdasarkan hasil analisis dari metode IPA yang dimana indikator mana saja yang harus diperbaiki. Setelah melakukan desain melakukan pengujian ulang dengan metode tersebut.

### 3.1 Pengumpulan Data

Dalam pengambilan data disini menggunakan angket dengan memberikan pertanyaan yang ada pada dimensi webqual 4.0. Pengambilan data menggunakan skala pengukuran skala likert dan memiliki dua jawaban pada setiap pertanyaan. Pada tabel 2 bahwa Pertanyaan pertama yaitu tentang kepuasan pengguna dalam menggunakan website dan Kedua tentang pentingnya setiap variabel yang ada pada dimensi webqual di website DISKOMINFO.

**Tabel 2 Skala Likert**

No	Pentingnya setiap variabel	Nilai	Kepuasan
1	Sangat penting	5	Sangat Puas
2	Penting	4	Puas
3	Netral	3	Netral
4	Tidak Penting	2	Tidak Puas
5	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas

### 3.2 Populasi

Populasi yang dipakai yaitu masyarakat kabupaten bandung yang datanya berasal dari website <https://bandungkab.bps.go.id/indicator/12/33/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan>, berdasarkan jumlah penduduk tersebut akan diambil sebagai pengujian penelitian. Pada website tersebut bahwa jumlah masyarakat Kabupaten tersebut berjumlah 3.775.279 juta.

### 3.3 Pengambilan Sample

Pada Tahap ini melakukan pengumpulan data dengan metode pengumpulan data kuantitatif menggunakan pengambilan sampel rumus yang dikembangkan dari Issac dan Michael [15] dengan rumus sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \quad (1)$$

Deskripsi:

s = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Tingkat kesalahan 10% dengan nilai Chi kuadratnya 2,706

N = banyaknya populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

d = Perbedaan antara rata – rata sampel dan rata – rata populasi yaitu 0,10

Total populasi Kabupaten Bandung menurut hasil konsolidasi Kemendagri yaitu ada 3.775.279

dengan asumsi tingkat kesalahan 10%. Sehingga perhitungan sample dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Issac dan Michael diperoleh hasil 67,6487 dibulatkan menjadi 68 responden. Untuk pengambilan sample disini masyarakat yang memiliki kebutuhan untuk mencari berita mengenai wilayah Kabupaten Bandung, mengetahui panduan E-lapor, dan untuk melihat aplikasi terbaru yang dibuat DISKOMINFO untuk masyarakat Kabupaten Bandung.

### 3.4 Data Kuesioner

Data Kuesioner yang digunakan yaitu menggunakan pernyataan yang ada pada Webqual 4.0 dengan adanya 3 variabel dan 23 indikator untuk pengambilan data dalam analisis kualitas website DISKOMINFO. Berdasarkan pengumpulan data bahwa memiliki dua pertanyaan yang pertama tentang kepuasan pengguna dalam penggunaan website dan kedua tentang pentingnya setiap variabel yang ada pada dimensi webqual di website DISKOMINFO, sehingga data kuesioner memiliki 46 indikator. Data Kuesioner bisa dilihat pada lampiran no 1.

### 3.5 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan melihat kesamaan antara data yang didapatkan dan objek penelitian. Kuesioner dikatakan valid ketika nilai suatu pernyataan melebihi dari ketentuan yang sudah ditetapkan menurut [16]. Nilai yang ditetapkan pada penelitian ini tergantung jumlah sample yang ditentukan oleh peneliti, dalam penelitian ini jumlah sampelnya 68 sehingga nilai valid untuk suatu kuesioner yaitu 0,29.

### 3.6 Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan agar data tersebut reliabel untuk diteliti atau tidak. Suatu data dikatakan reliabel ketika suatu data dilakukan pengambilan data lagi terhadap objek yang sama didapatkan nilai yang relatif sama atau dalam sekali pengambilan data dengan instrument yang berbeda. Ada batasan nilai untuk melihat apakah data tersebut reliabel atau tidak yaitu menggunakan Cronchbar Alpha yang memiliki batas nilai reliabel sebesar 0,7 [16]. Ketika data di uji realibilitas melebihi dari 0,7 maka data tersebut reliabel tetapi apabila nilainya kurang dari 0,7 maka data tersebut tidak reliabel apabila untuk pengujian ulang.

### 3.7 Analisis Data Menggunakan Webqual

Pada analisis menggunakan metode webqual yaitu untuk melihat suatu tingkat kepuasan pengguna dan kualitas website. Untuk melihat suatu tingkat kepuasan dan kualitas website yaitu menggunakan nilai Webqual Index (wqi). Dalam tingkat kepuasan yang melihat nilai rata-rata setiap variabel. Sedangkan untuk tingkat kualitas melihat dari nilai rata-rata keseluruhan wqi. Untuk menemukan nilai wqi membutuhkan beberapa data seperti nilai rata-rata importance, nilai maksimal, dan berat nilai suatu data [17].

### 3.8 Analisis data menggunakan IPA

Pada Bagian ini menggunakan matriks IPA dengan 4 kuadran yaitu Kuadran pertama prioritas yang harus diperbaiki dalam website tersebut, Kuadran kedua bagian website yang harus dipertahankan dalam tingkat kinerja dan kepentingannya, Kuadran ketiga bagian website yang harus diperbaiki hanya saja memiliki tingkat perbaikan yang tidak harus diprioritaskan karena dalam tingkat kepentingan yang rendah, Kuadran keempat yaitu suatu bagian website yang berlebihan sehingga halaman website tersebut harus menata ulang untuk apa saja yang harus disediakan. Untuk perbaikan yang dilakukan yaitu pada diagram pertama karena diagram tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi tingkat kepuasan pengguna kurang [18].

Pada analisis IPA juga menghitung kesenjangan antara nilai kepentingan website DISKOMINFO dan nilai kinerja website DISKOMINFO. Pada nilai kesenjangan disini apabila nilainya mendekati 0 maka nilai tersebut sudah memenuhi harapan pengguna dalam perbaikan website [19].

### 3.10 Desain Website

Dalam pembuatan website, *User Experience* sangatlah penting dikarenakan yang menggunakan website tersebut adalah pengguna website itu sendiri sehingga dalam perbaikan website ini dilakukan wawancara kepada pengguna website agar dalam pembuatan website bisa merasa mudah dalam apa saja yang harus disesuaikan dengan pengguna website [20]. wawancara yang dilakukan yaitu bersifat wawancara terstruktur. Kemudian Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa ada beberapa yang dikelompokkan pada setiap variabel sehingga bisa mengetahui pada variabel tersebut bagian mana saja

pengguna website yang tidak nyaman digunakan.

### 3.11 Pengujian Desain Baru Menggunakan Webqual 4.0 dan IPA

Pengujian desain baru akan dilakukan dengan menganalisis ulang penggunaan metode webqual 4.0 dan IPA. Sehingga dalam pengujian ini bisa dilihat perbedaan antar website sebelumnya dan website yang sudah diperbaiki melalui metode.

## 4. Evaluasi

Setelah melakukan perancangan adanya evaluasi dalam pengujian dan analisis dalam hasil pengujian agar bisa melihat bagaimana kualitas website DISKOMINFO menurut persepsi masyarakat Kabupaten Bandung.

### 4.1 Hasil Pengujian

#### 4.1.1 Uji Validitas

Pada hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap variabel indikator memiliki nilai yang lebih dari 0,29 sehingga setiap pernyataan pada variabel indikator dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas bisa dilihat pada lampiran no 2.

#### 4.1.2 Uji Realibilitas

Hasil dari uji realibilitas pada penelitian ini bahwa nilainya sebesar 0,981 yang artinya melebihi dari nilai cronbach alpha sebesar 0,7. Sehingga data yang digunakan reliable dan bisa digunakan kembali untuk pengujian penelitian.

#### 4.1.3 Hasil Analisis Webqual

Untuk melihat hasil kualitas website dan tingkat kepuasan dilihat dari nilai webqual index(WQI) dengan membutuhkan beberapa nilai yang harus dicari diantaranya *Meant of Importance(MOI)*, *Weight Score*, *Max Score*. Dari tingkat kepuasan pengguna pada variabel *usability* memiliki nilai 0,80 dengan tingkat kepuasan sedang, *information quality* 0,82 dengan kepuasan tinggi, dan *service interaction* 0,82 dengan kepuasan tinggi. Kualitas website DISKOMINFO memiliki nilai kualitas dengan nilaisebesar 0,81 yang artinya memiliki kualitas yang sedang. Hasil analisis webqual bisa dilihat pada lampiran no 3.

Dikatakan nilai webqual index sangat baik apabila mencapai nilai  $\geq 0,82$  dengan menggunakan rumus *mean ideal* dan *standar deviasi ideal* dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Mi &= 1/2(0,84+0,77) \\ &= 0,805 \\ Sdi &= 1/6(0,84-0,77) \\ &= 0,012 \end{aligned}$$

Untuk menentukan nilai ideal dari kategori webqual adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Tinggi} &\geq 0,82 \\ \text{Sedang} &= 0,79 \text{ s/d } 0,82 \\ \text{Rendah} &\leq 0,79 \end{aligned}$$

#### 4.1.4 Hasil Analisis IPA

Berdasarkan matriks IPA dibagi menjadi 4 kuadran, Kuadran garis setiap kuadran dilihat dari nilai importance rata rata dan nilai rata rata performance. Nilai rata rata importance sebesar 4,03 dan nilai rata rata performance 3,76. Hasil dari pengelompokan setiap diagram bisa dilihat sebagai berikut:

##### A. Kuadran 1

Indikator yang ada pada diagram satu yaitu A1.1, A1.2, A1.7, A1.8, A2.3. Indikator yang ada pada diagram satu merupakan suatu indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam website DISKOMINFO.

##### B. Kuadran 2

Hasil pada kuadran dua ada indikator yang ada pada kuadran dua yaitu A1.3, A1.4, A2.2, A2.4, A2.5, A2.7, A3.1, A3.7. Pada diagram tersebut bahwa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sehingga harus dipertahankan dalam bagian halaman website tersebut.

##### C. Kuadran 3

Indikator yang ada pada diagram tiga yaitu A1.5, A1.6, A2.6, A3.4. Pada diagram tersebut memiliki kepuasan yang rendah akan tetapi tingkat kepentingan berada dibawah nilai rata rata sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan website tersebut.

##### D. Kuadran 4

Indikator yang ada pada diagram empat yaitu A2.1, A3.2, A3.3, A3.5, A3.6. Diagram empat

menunjukkan bahwa sesuatu hal yang berlebihan dalam suatu website tersebut yang memiliki nilai kepentingan yang rendah akan tetapi memiliki nilai kinerja yang tinggi.

Pada tabel 6 ada nilai kesenjangan IPA yang memiliki nilai rata rata -0,26. Hasil dari nilai kesenjangan tersebut yaitu masih kurang menurut pengguna website DISKOMINFO karena kurang dari nilai 0. Hasil analisis IPA bisa dilihat pada lampiran no 4 dan diagram matriks IPA bisa dilihat pada lampiran no 5.

#### 4.1.5 Hasil Perbaikan Kuadran 1

Pada perbaikan kuadran satu ada 5 indikator yang harus diperbaiki yakni variabel indikator A1.1, A1.2, A1.7, A1.8, dan A2.3. Pada setiap indikator dilakukan wawancara struktur ulang untuk lebih detail bahwa bagian mana saja yang harus diperbaiki. Agar lebih mudah untuk mengetahui dalam setiap indikator yang harus diperbaiki maka dilakukan pengelompokan. Kemudian untuk hasil pengelompokan bisa dilihat pada lampiran no 6.

#### 4.1.6 Desain Website Baru

Hal yang dilakukan dalam pembuatan website baru yaitu melakukan wawancara dikarenakan pada setiap indikator memiliki kalimat general sehingga melakukan wawancara terhadap responden agar memudahkan dalam pembuatan desain *website* baru. Berdasarkan hasil wawancara bahwa ada beberapa halaman yang harus diperbaiki sebagai acuan untuk mendesain website dengan perbaikan apa saja yang harus diperbaiki dalam halaman website DISKOMINFO. Hal yang harus diperbaiki dalam website bisa dilihat pada lampiran no 7.

#### 4.1.7 Hasil Pengujian Desain Website Baru

Dalam pengujian ini yaitu pengujian desain website baru dengan melakukan metode yang sama karena untuk bisa melihat apakah setelah melakukan perbaikan ada peningkatan pada kualitas website tersebut atau tidak.

##### A. Uji Validitas

Pada Tabel Dibawah Menunjukkan bahwa setiap variable indikator memiliki nilai yang lebih dari 0,29 sehingga setiap pernyataan pada variabel indikator dapat dikatakan valid. Untuk melihat hasil uji validitas bisa dilihat pada lampiran no 8.

##### B. Uji Reabilitas

Hasil dari uji reabilitas pada penelitian ini bahwa nilainya sebesar 0,913 yang artinya melebihi dari nilai cronbach alpha sebesar 0,7. Sehingga data yang digunakan reliable dan bisa digunakan kembali untuk pengujian penelitian.

##### C. Hasil Analisa Webqual

Dari tabel 10 nilai rata rata WQI yang telah diperbaiki masih memiliki nilai kualitas sebesar 0,86 yang artinya tingkat kualitas yang tinggi. Kemudian kepuasan pengguna pada variabel *usability* dengan nilai 0,86 dengan kepuasan tinggi, *information quality* memiliki kepuasan yang sedang dengan nilai 0,82, dan *service interaction* dengan kepuasan yang tinggi dengan nilai 0,86. akan tetapi masih kurang dari nilai 1. Untuk melihat hasil webqual setelah perbaikan bisa dilihat pada lampiran no 9.

Berdasarkan lampiran no 9 bahwa website dikatakan nilai webqual index sangat baik apabila mencapai nilai  $\geq 0,86$  dengan menggunakan rumus *mean ideal* dan *standar deviasi ideal* dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Mi &= 1/2(0,91+0,76) \\ &= 0,835 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Sdi &= 1/6(0,91-0,76) \\ &= 0,025 \end{aligned}$$

Untuk menentukan nilai ideal dari kategori webqual adalah sebagai berikut :

$$\text{Tinggi} \geq 0,86$$

$$\text{Sedang} = 0,81 \text{ s/d } 0,86$$

$$\text{Rendah} \leq 0,81$$

##### D. Hasil Analisis IPA

Dari hasil perbaikan desain website dilihat lagi dari matriks IPA yang dibagi menjadi 4 kuadran, Kuadran garis setiap kuadran dilihat dari nilai importance rata rata dan nilai rata rata performance. Nilai rata rata importance sebesar 3,93 dan nilai rata rata performance 3,86. Hasil dari pengelompokan setiap diagram bisa dilihat sebagai berikut:

1. Kuadran 1  
Indikator yang ada pada diagram satu yaitu A1.7. Indikator yang ada pada diagram satu merupakan suatu indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam website DISKOMINFO.
2. Kuadran 2  
Hasil pada kuadran dua ada indikator yang ada pada kuadran dua yaitu A1.2,A1.4,A1.8, A2.1, A2.3, A2.4, A3.1. Pada diagram tersebut bahwa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sehingga harus dipertahankan dalam bagian halaman website tersebut.
3. Kuadran 3  
Indikator yang ada pada diagram tiga yaitu A1.3, A2.5, A2.6, A2.7, A3.2,A3.3, A3.4,A3.6. Pada diagram tersebut memiliki kepuasan yang rendah akan tetapi tingkat kepentingan berada dibawa nilai rata rata sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan website tersebut.
4. Kuadran 4  
Indikator yang ada pada diagram empat yaitu A1.1,A1.5,A1.6,A2.2, A3.5, A3.7. Diagram empat menunjukkan bahwa sesuatu hal yang berlebihan dalam suatu website tersebut yang memiliki nilai kepentingan yang rendah akan tetapi memiliki nilai kinerja yang tinggi.

Hasil pengujian nilai kesenjangan IPA yang memiliki nilai rata rata -0,07. Hasil dari nilai kesenjangan tersebut masih kurang dari 0 akan tetapi sudah mendekati dengan nilai 0. Hasil analisis ipa bisa dilihat pada lampiran no 10 dan diagram matriks IPA bisa dilihat pada lampiran no 11..

#### 4.2 Analisis Hasil Pengujian

Pada hasil pengujian tingkat kepuasan pengguna terhadap variable *webqual 4.0* untuk variable *usability* memiliki nilai 0,80 dengan tingkat kepuasan sedang, variable *information quality* memiliki nilai 0,82 dengan tingkat kepuasan tinggi, dan variable *service interaction* memiliki nilai 0,82 dengan tingkat kepuasan tinggi. Sedangkan untuk tingkat kualitas website DISKOMINFO memiliki kualitas yang sedang dengan nilai 0,81 berdasarkan nilai *standar deviasi ideal*. Pada bagian IPA ada perhitungan untuk melihat kesenjangan antara kinerja dan kepentingan yaitu dengan nilai -0,26 sehingga nilai tersebut masih melebihi dari nilai yang artinya tingkat kinerja dan kepentingan masih berlebihan. Ada 5 bagian yang harus diperbaiki diantaranya ada pada variabel indicator A1.1, A1.2, A1.7, A1.8, dan A2.3. Pada variabel indicator tersebut masih memiliki kalimat yang umum sehingga adanya wawancara terstruktur agar variabel indicator tersebut bisa menjadi bahan perbaikan dalam melakukan desain ulang. Untuk meningkatkan nilai performance yang ada setiap indikator yang harus diperbaiki yaitu dengan cara melakukan wawancara terstruktur pada responden. Setelah melakukan desain ulang dilanjutkan dengan pengujian ulang kualitas website menggunakan metode yang sama yaitu Webqual 4.0 dan IPA. Hasil dari pengujian setelah melakukan perbaikan tingkat kepuasan pengguna terhadap variable *webqual 4.0* untuk variable *usability* memiliki nilai 0,86 dengan tingkat kepuasan tinggi, variable *information quality* memiliki nilai 0,82 dengan tingkat kepuasan sedang, dan variable *service interaction* memiliki nilai 0,86 dengan tingkat kepuasan tinggi. Sedangkan tingkat kualitas website DISKOMINFO adalah baik dari perhitungan standar deviasi ideal dengan nilai Webqual Index menjadi 0,86. Dari hasil dari IPA dengan nilai kesenjangan tingkat kinerja dan kepentingan memiliki nilai -0,07 yang mendekati 0, akan tetapi pada website tersebut tetap adanya perbaikan pada variabel indicator A1.7, dikarenakan berdasarkan wawancara yang dilakukan ke responden bahwa masih belum sesuai yang diharapkan.

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitan pengukuran kualitas website DISKOMINFO bisa menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*. Dari hasil penelitian kepuasan pengguna terhadap website DISKOMINFO memiliki tingkat kepuasan sedang untuk *usability*, tingkat kepuasan tinggi untuk *information quality*, dan tingkat kepuasan tinggi untuk *service interaction*. Sedangkan untuk hasil Analisis penelitian ini melihat kualitas website DISKOMINFO memiliki nilai 0,81 yang dikatakan website tersebut memiliki kualitas sedang dan ada 5 indikator yang harus diperbaiki berdasarkan hasil analisis diagram IPA. Dalam perbaikan website DISKOMINFO indikator masih memiliki kalimat yang general sehingga memerlukan wawancara terstruktur agar mengetahui dalam indikator tersebut apa saja yang harus diperbaiki. Setelah melakukan wawancara memiliki beberapa pengelompokan dalam setiap indikator untuk diperbaiki. Setelah melakukan perbaikan melakukan pengujian website kualitas agar melihat perbandingan dengan website yang sebelumnya. Bahwa tingkat kepuasan pengguna website yang sudah diperbaiki memiliki tingkat kepuasan tinggi untuk *usability*, tingkat kepuasan sedang untuk *information quality*, dan tingkat kepuasan

tinggi untuk *service interaction*. Sedangkan untuk tingkat kualitas website memiliki nilai yang tinggi dengan nilai Webqual sebesar 0,86 akan tetapi masih ada 1 indikator yang harus diperbaiki lagi sehingga website DISKOMINFO bisa menjadi website yang berkualitas sangat baik.

## Daftar Pustaka

- 
- [1] Diana Apriliani, Muhammad Fikry, dan Marnala J. Hutajlu. Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis(IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. Universitas Mulawarman.2020
- [2] Alisha Rahmadani ISNI. Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Se-Sumatra Barat. Universitas Negeri Padang.2018
- [3] Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Keterbukaan Informasi Publik.2008
- [4] Adjat, Selviana, Wina Widiati. Metode *Webqual 4.0* Untuk Mengukur Kualitas Website *Quick Online Booking* PT. Pos Indonesia. Universitas Bina Sarana Informatika. 2020
- [5] Sylvi Ellyusman, Rieka F Hutama. Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Universitas Telkom.2017
- [6]Iman Sanjaya. Pengukuran Kualitas Layanan Website Kemetrian Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Kemkominfo RI.2012
- [7] Rezky Kemala Dewi Siregar. Analisis Kualitas Website Ruangguru.com Menggunakan Webqual 4.0 dan IPA(*Importance Performance Analysis*). Universitas Telkom. 2018
- [8] Hamdi Agustin.Sistem Informasi Manajemen Menurut Perspektif Islam.Universitas Islam Riau. 2018.
- [9] Budi Setiawan Santoso. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis(IPA) Pada Situs Kaskus.2015
- [10]Sucipto, Cahyani Budihartanti.*Measurement E-Commerce Services Quality: Applying Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis*.STMIK Nusa Mandiri.2020
- [11] Reza Pahlevi. Analisis Kualitas Website Malesbanget.com Dengan Metode Webqual 4.0. Universitas Telkom. 2018
- [12] Sugiyono.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D .Bandung Alfabeta.2008
- [13] Ismail dan Fauzan Putraga Al-Bahri. Webqual dan Importance Performance Analysis(IPA) :Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner. AMIK Indonesia.2019
- [14] Izzati Dalillah, Ari Kusyanti, dan Admaja Dwi Herlambang. Evaluasi Kualitas Layanan Website PT. Kerata API Indonesia(persero) terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis(IPA). Universitas Brawijaya. 2018
- [15] Prof. Dr. Sugiyono. Statistika untuk penelitian. Bandung: Afabeta. 2019
- [16] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta. 2011
- [17] Barnes, S. J. and Vidgen R. "WebQual: an exploration of Web site quality." European Conference in Information Systems, Vienna 2000.
- [18] Phadermrod, B., Crowder, R.M., & Wills, G.B. Importance-Performance Analysis based SWOT analysis. International Journal of Information Management, 44, 194-203. 2019.
- [19] Anderl, Eva , Schumann, Jan Hendrik , and Kunz, Werner. "Helping Firms Reduce Complexity in Multichannel Online Data: A New Taxonomy-Based Approach for Customer Journeys. Journal of Retailing, 92 (2), 185–203. 201
- [20] Doni Abdul Fatah. Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Aplikasi Mobile Menggunakan Usability Testing dengan Pendekatan Human-Centered Design (HCD).Universitas Trunojoyo Madura.2020

## Lampiran

### 1. Tabel Data Kuesioner

Dimensi	Variable	Variable Indikator
Usability	Mudah untuk mengoperasikan fitur yang ada di DISKOMINFO	A1.1
	Interaksi dengan website DISKOMINFO jelas dan dapat dimengerti	A1.2
	Website Diskominfo Mudah dinavigasi	A1.3
	Website Diskominfo mudah digunakan	A1.4
	Website Diskominfo memiliki tampilan yang menarik	A1.5
	Desain Website Diskominfo sesuai dengan tipenya	A1.6
	Website Diskominfo mampu memeberikan kompetensinya	A1.7
	Website Diskominfo Memberikan Pengalaman positif	A1.8
Information Quality	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang Akurat	A2.1
	Website Diskominfo Memberikan informasi yang dapat dipercaya	A2.2
	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang tepat waktu	A2.3
	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang relevan	A2.4
	Website Diskominfo memberikan informasi yang mudah dimengerti	A2.5
	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang cukup Detail	A2.6
	Website Diskominfo memberikan informasi yang formatnya sesuai	A2.7
Service Interaction	Website Diskominfo memiliki reputasi yang baik	A3.1
	Memberikan rasa aman saat melakukan pengiriman pesan ke DISKOMINFO	A3.2
	Informasi pribadi tersimpan dengan aman	A3.3
	Membuat kesan personal	A3.4
	Menyampaikan rasa personalisasi	A3.5
	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	A3.6
	Merasa yakin pelayanan oleh DISKOMINFO sesuai dengan yang dijanjikan	A3.7

## 2. Tabel Hasil Uji Validitas

Dimensi	Variable Indikator	Validitas Importance	Validitas Performance
Usability	A1.1	0,682	0,802
	A1.2	0,644	0,817
	A1.3	0,571	0,804
	A1.4	0,761	0,86
	A1.5	0,67	0,813
	A1.6	0,612	0,798
	A1.7	0,697	0,83
	A1.8	0,607	0,846
Information Quality	A2.1	0,712	0,688
	A2.2	0,771	0,705
	A2.3	0,614	0,833
	A2.4	0,738	0,827
	A2.5	0,689	0,78
	A2.6	0,747	0,833
	A2.7	0,676	0,755
Service Interaction	A3.1	0,719	0,818
	A3.2	0,64	0,81
	A.3.3	0,684	0,819
	A3.4	0,732	0,741
	A3.5	0,723	0,813
	A3.6	0,575	0,805
	A3.7	0,778	0,849

## 3. Tabel hasil Webqual 4.0

No	Pernyataan	Mol	Weigh Score	Max Score	WQI
1	Mudah untuk mengoprasikan fitur yang ada di DISKOMINFO	4,06	16,25	20,29	0,80
2	Interaksi dengan website DISKOMINFO jelas dan dapat dimengerti	4,07	16,11	20,37	0,79
3	Website Diskominfo Mudah ditemukan	4,15	16,99	20,74	0,82
4	Website Diskominfo mudah digunakan	4,12	17,00	20,59	0,83
5	Website Diskominfo memiliki tampilan yang menarik	3,91	15,16	19,56	0,78
6	Desain Website Diskominfo sesuai dengan tipenya	3,93	15,53	19,63	0,79
7	Website Diskominfo mampu memeberikan kompetensinya	4,22	16,33	21,10	0,77
8	Website Diskominfo Memberikan Pengalaman positif	4,32	17,24	21,62	0,80
9	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang Akurat	4,00	16,90	20,00	0,84

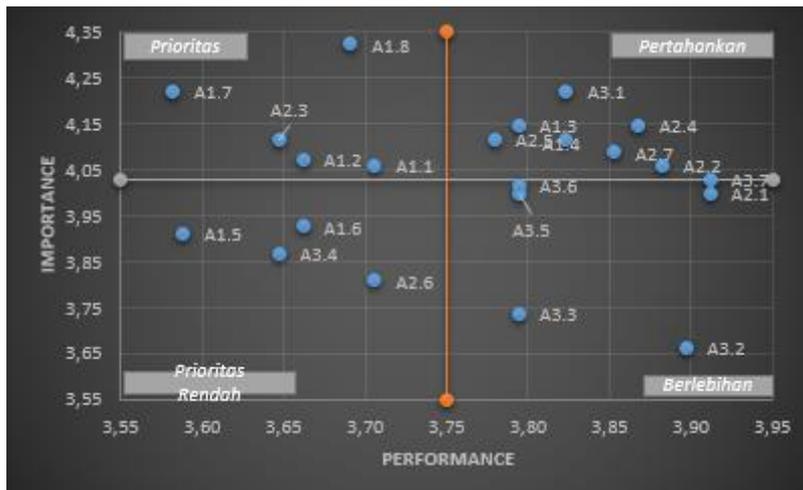
10	Website Diskominfo Memberikan informasi yang dapat dipercaya	4,06	17,02	20,29	0,84
11	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang tepat waktu	4,12	16,22	20,59	0,79
12	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang relevan	4,15	17,32	20,74	0,84
13	Website Diskominfo memberikan informasi yang mudah dimengerti	4,12	16,81	20,59	0,82
14	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang cukup Detail	3,81	15,24	19,04	0,80
15	Website Diskominfo memberikan informasi yang formatnya sesuai	4,09	17,01	20,44	0,83
16	Website Diskominfo memiliki reputasi yang baik	4,22	17,43	21,10	0,83
17	Memberikan rasa aman saat melakukan pengiriman pesan ke DISKOMINFO	3,66	15,41	18,31	0,84
18	Informasi pribadi tersimpan dengan aman	3,74	15,31	18,68	0,82
19	Membuat kesan personal	3,87	15,23	19,34	0,79
20	Memiliki organisasi	4,00	16,39	20,00	0,82
21	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	4,01	16,45	20,07	0,82
22	Merasa yakin pelayanan oleh DISKOMINFO sesuai dengan yang dijanjikan	4,03	17,02	20,15	0,84
		4,03	376,03	462,94	0,81

## 4. Tabel Hasil IPA

Indicator	Value Indicator		IPA Q(P-I)
	Importance	Performance	
A1.1	4,06	3,71	-0,35
A1.2	4,07	3,66	-0,41
A1.3	4,15	3,79	-0,35
A1.4	4,12	3,82	-0,29
A1.5	3,91	3,59	-0,32
A1.6	3,93	3,66	-0,26
A1.7	4,22	3,58	-0,64
A1.8	4,32	3,69	-0,63
A2.1	4,00	3,91	-0,09
A2.2	4,06	3,88	-0,18
A2.3	4,12	3,65	-0,47
A2.4	4,15	3,87	-0,28
A2.5	4,12	3,78	-0,34
A2.6	3,81	3,71	-0,10
A2.7	4,09	3,85	-0,24
A3.1	4,22	3,82	-0,40

A3.2	3,66	3,90	0,24
A.3.3	3,74	3,79	0,06
A3.4	3,87	3,65	-0,22
A3.5	4,00	3,79	-0,21
A3.6	4,01	3,79	-0,22
A3.7	4,03	3,91	-0,12
Nilai Rata-Rata	4,03	3,76	-0,26

5. Gambar Diagram Matriks IPA



6. Tabel Pengelompokan Perbaikan Indikator

Fitur	No Responden
<b>Indikator A1.1</b>	
Fitur yang tidak Berfungsi	5
Sturktur Organisasi Tidak Bisa melihat personal infromasi	6,12,40,54
Berita harus mengklik judulnya tidak bisa diklik gambar	7,18,27,37,48,63,64
Menu Sub Layanan tidak bisa di klik	8,10,13,16,19,20,21,26,37,40,44,45,53,59,60,62
Hubungi kami tidak menyediakan kontak WA	9
Radio Kandaga tidak berfungsi	11,25,38,43
fitur yang ada pada dibawah berita tidak jelas	15,69
terlalu banyak konten	52
<b>Indicator A1.2</b>	
Informasi di halaman terlihat berantakan sulit untuk menangkap informasi baru	4,60
kolom website di berita tidak jelas	6,11,13,14,15,16,17,18,19,21,25,36,38,39,41,42,43,44,45,53,61,62,63,64
menu hubungi kami tidak akan dibalas kemana	7
Tidak ada pemberitahuan saat tidak siaran radio kandaga	8
tidak paham sub menu layanan	9,20,26

dibawah berita	
Kurang cantuman media sosial/tidak ada kontak yang dituju	10,21
fitur live chat tidak ada	12,48
tidak ada fitur komentar di radio kandaga	68
<b>Indikator A1.7</b>	
Desain yang kurang rapih	4,13,14
fitur yang banyak belum jalan	6,8,18,41
Kurang Dinamis	7,9,17,53,60
Terlalu berantakan	8,62,64
Terlalu kaku	10,27,38,40,52
fitur yang kurang tepat seperti menu layanan	11
Tidak ada pemberitahuan fitur kandaga	12
terlalu banyak tampilan beranda	15,25,26,27,36,39,42,43,45,48,53,60,62,68
tidak adanya narasi berita	16,54
fitur yang berlebihan	20,22,48,63
<b>Indikator A1.8</b>	
Kurang Membantu dalam mencari informasi	6,7,8,9,26,38,39,40,41,42,43,44,46,48,52,53,54,59,61,62,64,68
menu layanan tidak berfungsi semua	9
tampilan kurang rapih	9,14,40
<b>Indicator A2.3</b>	
hanya ada beberapa informasi yang tersedia	4,6,10,11,15,18,21,26,36,38,45,48,54,69
tidak ada pemberitahuan dalam setiap bagian sub menu	8,14,17,20,26,37,44,53,63
tanggal tidak tersedia pada menu awal	12,15,62

7. Tabel Perbaikan Pada Setiap Indikator

<b>Fitur</b>	<b>No Responden</b>
<b>Indikator A1.1</b>	
Fitur yang tidak Berfungsi	Memperbaiki link layanan,radio kandaga, dan link sosial media struktur organsiasi
Sturktur Organisasi Tidak Bisa melihat personal infromasi	Memperbaiki link struktur organisasi media sosial
Berita harus mengklik judulnya tidak bisa diklik gambar	Gambar di klik lalu muncul ke halaman berita
Menu Sub Layanan tidak bisa di klik	Memberbaiki link yang ada pada sub layanan
Hubungi kami tidak menyediakan kontak WA	Menyediakan kontak pada footer halaman
Radio Kandaga tidak berfungsi	Menambahkan keterangan apabila radio kandaga tidak sedang siaran
fitur yang ada pada dibawah berita tidak jelas	Menambahakan keterangan
terlalu banyak konten	Mengurangi konten sturktur organisasi, dan sub berita
<b>Indicator A1.2</b>	
Informasi di halaman terlihat	Mengurangi konten yang ada pada

berantakan sulit untuk menangkap informasi baru	beranda
kolom website di berita tidak jelas	Menghilangkan kolom website yang ada pada kolom komentar berita
menu hubungi kami tidak akan dibalas kemana	Adanya pemberitahuan setelah mengirimkan pesan di halaman hubungi kamu
Tidak ada pemberitahuan saat tidak siaran radio kandaga	Adanya keterangan apabila tidak ada siaran
tidak paham sub menu layanan dibawah berita	Menambahkan keterangan pada sub menu layanan
Kurang cantuman media sosial/tidak ada kontak yang dituju	Menambahkan cantuman media pada hubungi kami
fitur live chat tidak ada	Adanya fitur live chat pada radio kandaga
<b>Indikator A1.7</b>	
Desain yang kurang rapih	Mengatur ulang pada konten berita yang ada pada beranda
fitur yang banyak belum jalan	Memperbaiki link yang ada pada fitur yang tidak jalan
Kurang Dinamis	Membuat lebih Dinamis dalam penempatan fitur
Terlalu berantakan	Mengurangi dan memperbaiki konten yang ada pada beranda
Terlalu kaku	Membuat Desain yang lebih interaktif dan simple
fitur yang kurang tepat seperti menu layanan	Memperbaiki pada menu layanan yang masih belum pada tujuannya
Tidak ada pemberitahuan fitur kandaga	Memberikan pemberitahuan agar radio kandaga bisa berfungsi
terlalu banyak tampilan beranda	Mengurangi tampilan yang ada pada beranda
tidak adanya narasi berita	Menambahkan narasi pada setiap berita
fitur yang berlebihan	Mengurangi fitur yang ada pada beranda
<b>Indikator A1.8</b>	
Kurang Membantu dalam mencari informasi	Menyediakan fitur search
menu layanan tidak berfungsi semua	Memperbaiki link yang ada pada fitur layanan
tampilan kurang rapih	Membuat desain yang menjadi terstruktur
<b>Indicator A2.3</b>	
hanya ada beberapa informasi yang tersedia	Adanya berita terkati setiap membuka berita
tidak ada pemberitahuan dalam setiap bagian sub menu	Adanya notifikasi pada menu dan sub menu
tanggal tidak tersedia pada menu awal	Menambahkan tanggal pada berita yang ada pada menu awal

## 8. Hasil Uji Validitas Desain Website Baru

Dimensi	Variable Indikator	Validitas Importance	Validitas Performance
	A1.1	0,511	0,54
	A1.2	0,391	0,536

Usability	A1.3	0,487	0,442
	A1.4	0,616	0,532
	A1.5	0,457	0,466
	A1.6	0,338	0,571
	A1.7	0,482	0,344
	A1.8	0,404	0,589
Information Quality	A2.1	0,46	0,46
	A2.2	0,566	0,293
	A2.3	0,416	0,457
	A2.4	0,555	0,501
	A2.5	0,387	0,469
	A2.6	0,433	0,465
	A2.7	0,44	0,487
Service Interaction	A3.1	0,428	0,455
	A3.2	0,517	0,306
	A.3.3	0,469	0,499
	A3.4	0,454	0,326
	A3.5	0,471	0,328
	A3.6	0,504	0,327
	A3.7	0,617	0,443

9. Tabel Hasil Webqual Setelah Perbaikan

No	Pernyataan	Mol	Weigh Score	Max Score	WQI
1	Mudah untuk mengoprasikan fitur yang ada di DISKOMINFO	3,88	17,13	19,41	0,88
2	Interaksi dengan website DISKOMINFO jelas dan dapat dimengerti	4,12	17,70	20,59	0,86
3	Website Diskominfo Mudah ditemukan	3,85	15,75	19,26	0,82
4	Website Diskominfo mudah digunakan	4,12	17,83	20,59	0,87
5	Website Diskominfo memiliki tampilan yang menarik	3,91	16,94	19,56	0,87
6	Desain Website Diskominfo sesuai dengan tipenya	3,93	17,39	19,63	0,89
7	Website Diskominfo mampu memeberikan kompetensinya	4,06	16,06	20,29	0,79
8	Website Diskominfo Memberikan Pengalaman positif	4,04	18,11	20,22	0,90
9	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang Akurat	3,99	17,58	19,93	0,88
10	Website Diskominfo Memberikan informasi yang dapat dipercaya	3,91	16,94	19,56	0,87

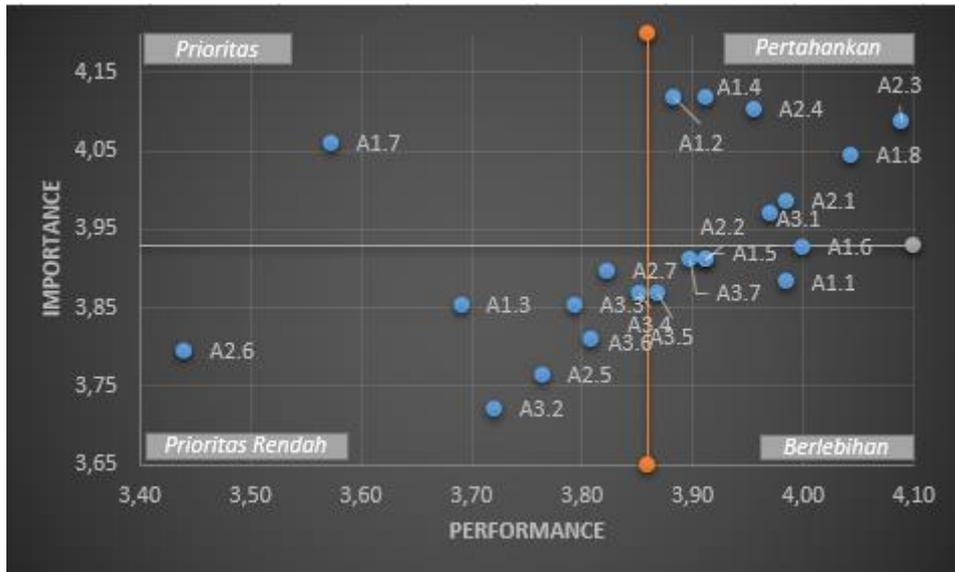
11	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang tepat waktu	4,09	18,50	20,44	0,91
12	Website Diskominfo Memberikan Informasi Yang relevan	4,10	17,97	20,51	0,88
13	Website Diskominfo memberikan informasi yang mudah dimengerti	3,76	15,69	18,82	0,83
14	Website Diskominfo Memberikan Informasi yang cukup Detail	3,79	14,45	18,97	0,76
15	Website Diskominfo memberikan informasi yang formatnya sesuai	3,90	16,50	19,49	0,85
16	Website Diskominfo memiliki reputasi yang baik	3,97	17,45	19,85	0,88
17	Memberikan rasa aman saat melakukan pengiriman pesan ke DISKOMINFO	3,72	16,60	18,60	0,89
18	Informasi pribadi tersimpan dengan aman	3,85	16,18	19,26	0,84
19	Membuat kesan personal	3,87	16,50	19,34	0,85
20	Memiliki organisasi	3,87	16,56	19,34	0,86
21	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	3,81	16,06	19,04	0,84
22	Merasa yakin pelayanan oleh DISKOMINFO sesuai dengan yang dijanjikan	3,91	16,88	19,56	0,86
		3,93	387,34	451,62	0,86

10. Tabel Hasil IPA Setelah Perbaikan

Indicator	Value Indicator		IPA Q(I-P)
	Importance	Performance	
A1.1	3,88	3,99	0,10
A1.2	4,12	3,88	-0,24
A1.3	3,85	3,69	-0,16
A1.4	4,12	3,91	-0,21
A1.5	3,91	3,91	0,00
A1.6	3,93	4,00	0,07
A1.7	4,06	3,57	-0,49
A1.8	4,04	4,04	0,00
A2.1	3,99	3,99	0,00
A2.2	3,91	3,91	0,00
A2.3	4,09	4,09	0,00
A2.4	4,10	3,96	-0,15
A2.5	3,76	3,76	0,00
A2.6	3,79	3,44	-0,35
A2.7	3,90	3,82	-0,07
A3.1	3,97	3,97	0,00
A3.2	3,72	3,72	0,00
A.3.3	3,85	3,79	-0,06
A3.4	3,87	3,85	-0,01

A3.5	3,87	3,87	0,00
A3.6	3,81	3,81	0,00
A3.7	3,91	3,90	-0,01
Nilai Rata-Rata	3,93	3,86	-0,07

11. Gambar Diagram Matriks IPA Setelah Perbaikan



12. Gambar Halaman Beranda DISKOMINFO



### INFO PEMKAB BANDUNG

**Lomba Menulis Surat Cinta Untuk Bupati dan Wakil Bupati Bandung**  
Selasa, 24 Agu 2021, 15:48:12 WIB  
Wargi Bandung Bedas... Masih dalam rangkaian peringatan HUT ke-76 Kemerdekaan RI, Pemkab Bandung mengadakan lomba menulis surat dan membaca puisi cinta untuk Bupati dan Wakil...

### BERTA DISKOMINFO

**Bakesbangpol Kab. Bandung melaksanakan kegiatan Pendidikan Politik bagi Kader Politik di Kabupaten B**  
Senin, 23 Agu 2021, 15:24:58 WIB  
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Bandung, bekerjasama dengan Direktur Jendral Politik RI, melaksanakan kegiatan Pendidikan Politik bagi Kader Politik di...

**Bupati DS Jadikan aqidah sebagai pondasi kehidupan**  
Senin, 23 Agu 2021, 08:43:22 WIB 7 View

**Bupati Bandung Juluki Windy Cantika Aisah 'BEDAS'**  
Senin, 23 Agu 2021, 08:40:10 WIB 6 View

**Peresmian Pusat Sarana Isolasi Covid 19 Terpusat**  
Jumat, 20 Agu 2021, 17:10:33 WIB 15 View

Lihat Semua Info Pemkab Bandung

**Membangun Mindset Digital Entrepreneur DWP Gelar Pelatihan**  
Jumat, 20 Agu 2021, 17:11:49 WIB 17 View

**Presiden RI Sampaikan Pidato Kenegaraan**  
Senin, 16 Agu 2021, 16:30:36 WIB 12 View

**13/08/2021 DATA HASIL MONITORING HARIAN KEWASPADAAN COVID-19 KABUPATEN BANDUNG**  
Jumat, 13 Agu 2021, 18:45:57 WIB 49 View

Lihat Semua Berita Diskominfo

diskominfo Kabupaten Bandung Beranda Profil - Berita - Download Galeri Foto Hubungi Kami Layanan - Pilih Bahasa

### INFO DINAS

16/08/2021 DATA HASIL MONITORING HARIAN KEWASPADAAN COVID-19 KABUPATEN BANDUNG  
Senin, 16 Agu 2021, 16:33:08 WIB  
DATA HASIL MONITORING HARIAN KEWASPADAAN COVID-19 KABUPATEN BANDUNG Update : Senin, 16 Agustus 2021 Pukul : 14.00 WIB ? TERKONFIRMASI COVID-19 :- Dalam perawatan/isolasi...

### INFORMASI DISKOMINFO

**25/08/2021 DATA HASIL MONITORING HARIAN KEWASPADAAN COVID-19 KABUPATEN BANDUNG**  
Rabu, 25 Agu 2021, 18:33:52 WIB  
DATA HASIL MONITORING HARIAN KEWASPADAAN COVID-19 KABUPATEN BANDUNG Update : Rabu, 25 Agustus 2021 Pukul : 14.00 WIB ? TERKONFIRMASI COVID-19 :- Dalam perawatan/isolasi ;...

Detani Milenial Sian Membanun Banna

23/08/2021 DATA HASIL MONITORING HARIAN

Navigation: [Beranda](#) [Profil](#) [Berita](#) [Download](#) [Galeri Foto](#) [Hubungi Kami](#) [Layanan](#) [Pilih Bahasa](#)

## STRUKTURAL DISKOMINFO

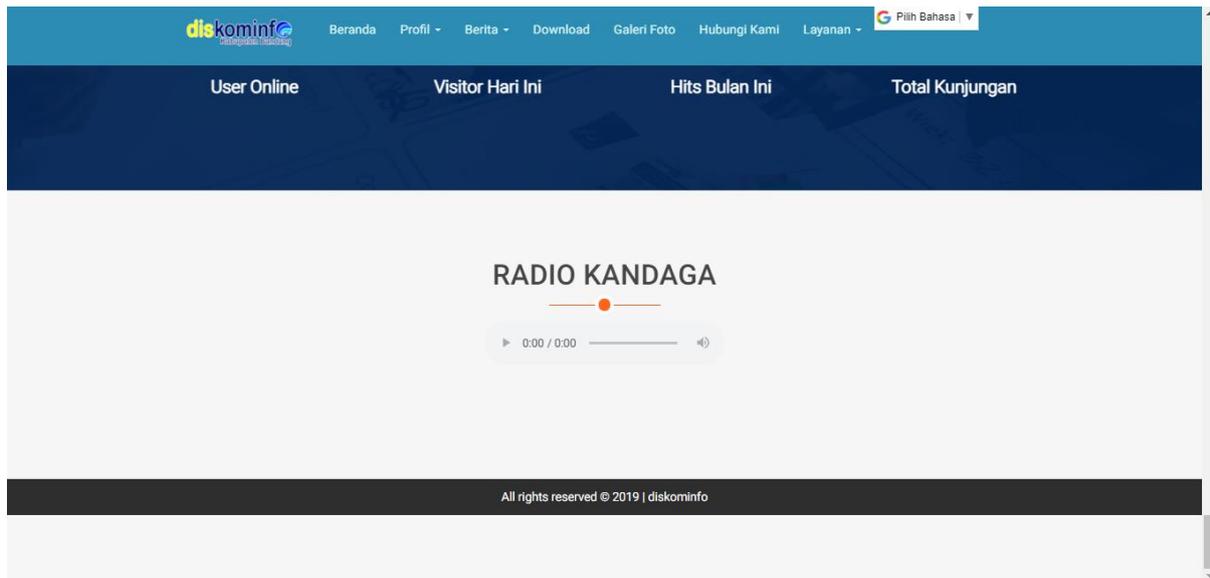
Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Bandung

 Drs. YUDI ABDURAHMAN, M.Si	 CECEP HENDRAWAN, S.Ip	 SANTI ROSMAYANTI, S.STP	 Hj. IRMA NOVITA, SH.,Sp.I
			

Navigation: [Beranda](#) [Profil](#) [Berita](#) [Download](#) [Galeri Foto](#) [Hubungi Kami](#) [Layanan](#) [Pilih Bahasa](#)

## STATISTIK KUNJUNGAN

2 User Online	548 Visitor Hari Ini	56692 Hits Bulan Ini	134932 Total Kunjungan
------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------------



13. Tampilan beranda yang sudah diperbaiki



### Berita terbaru



**Kafilah Kabupaten Bandung**

Bupati Bandung Dadang Supriatna melepas kafilah asal Kabupaten Bandung, untuk mengikuti Seleksi Tilawah Qur'an dan Hadist (STQH) ke XVII tingkat Jawa Barat (Jabar)....

[READ MORE](#)

14 JUNE

### Bidang DISKOMINFO



### Layanan Kabupaten Bandung



### Berita Lainnya



14 JUNE

#### The Great Debate: iPad or Surface

2 COMMENTS BY ADMIN

Sed in nibh quis mauris dignissi inam malesuada commodo tortor aliquet curabitur hendrerit fringilla enim a accumsan turpis aliquam fringilla nulla hendrerit leo eget suscipit.

[READ MORE](#)



16 JUNE

#### Phablets: Future of Mobile or Just a Fad?

5 COMMENTS BY ADMIN

Etiam ut justo ut sem molestie viverra id massa pellentesque non tellus urna donec at dolor a orci nulla et erat consequat porta tellus nec lacinia lacus vivamus placerat posuere orci.

[READ MORE](#)



17 JUNE

#### Common Device Repair at CPR

3 COMMENTS BY ADMIN

Proin pretium accumsan nulla in a rutrum massa tempus et fusce hendrerit et enim vel dignissim dui ut lorem felis nulla por venenatis ultrices curabitur pulvinar sed massa id.

[READ MORE](#)



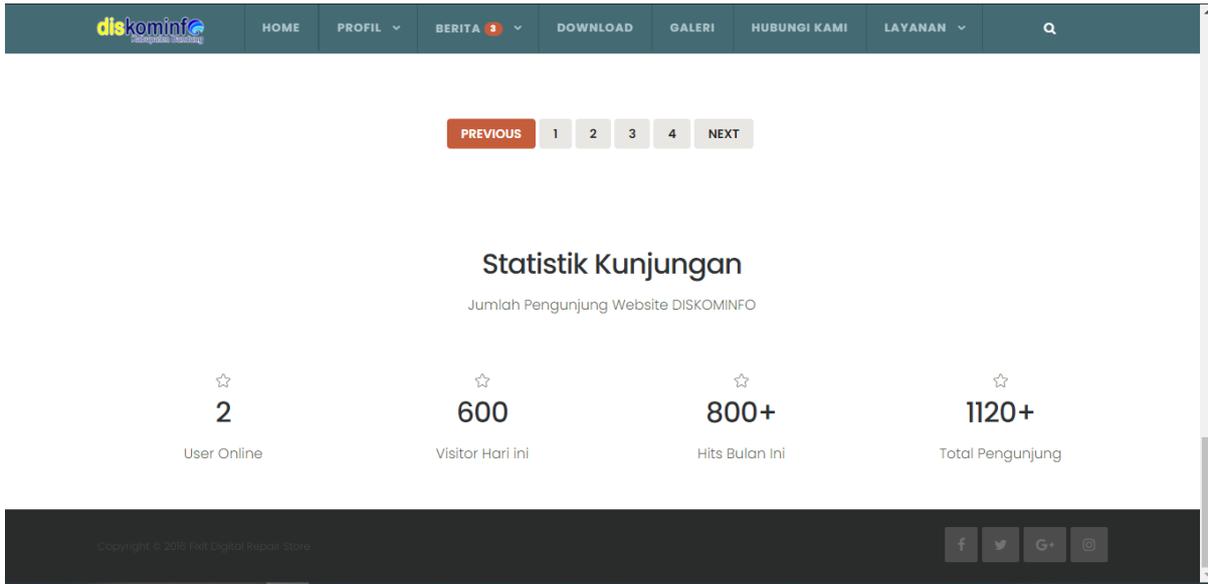
19 JUNE

#### The History of Cell Phones

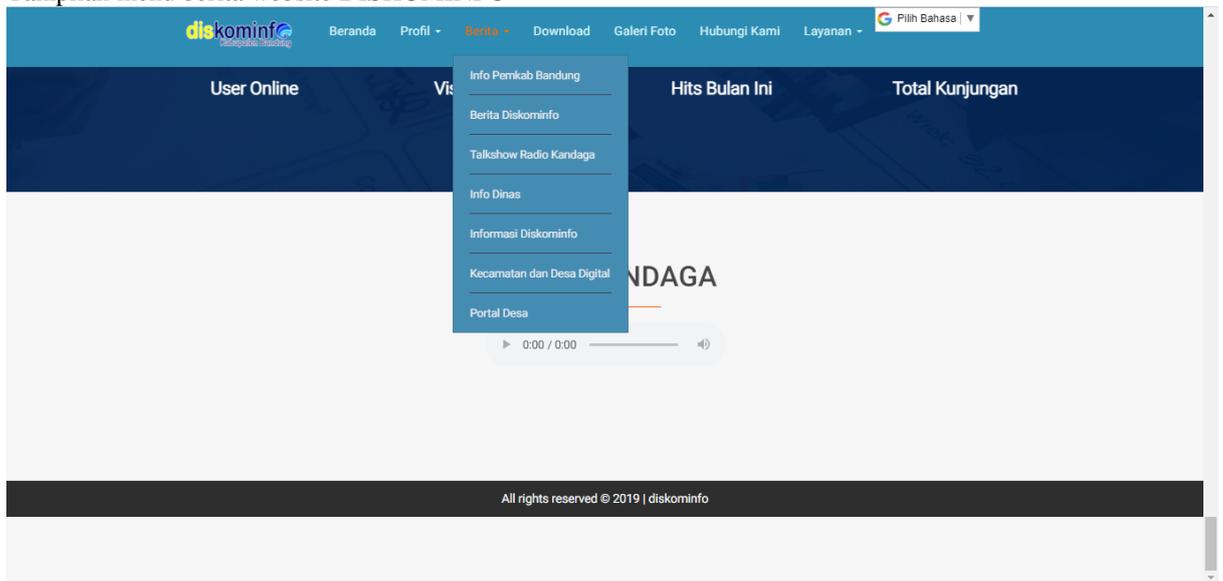
4 COMMENTS BY ADMIN

Duis non quam sagittis ultricies sem vitae luctus sem in bibendum pharetra felis ac tincidunt quam lacinia quis sed nec felis vestibulum volutpat erat at risus aliquam blandit.

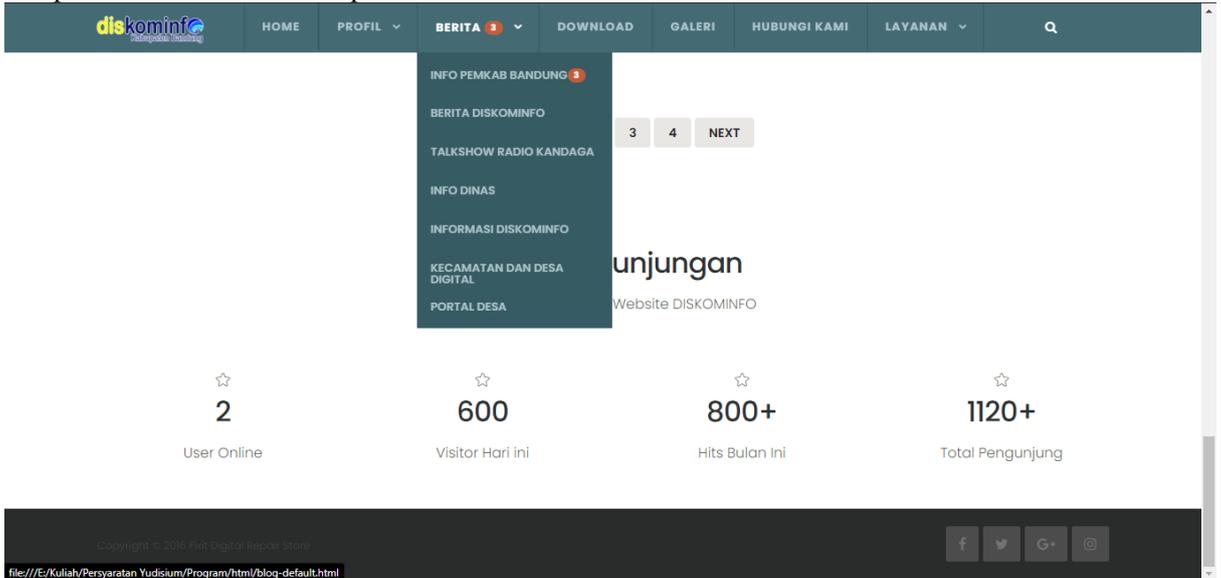
[READ MORE](#)



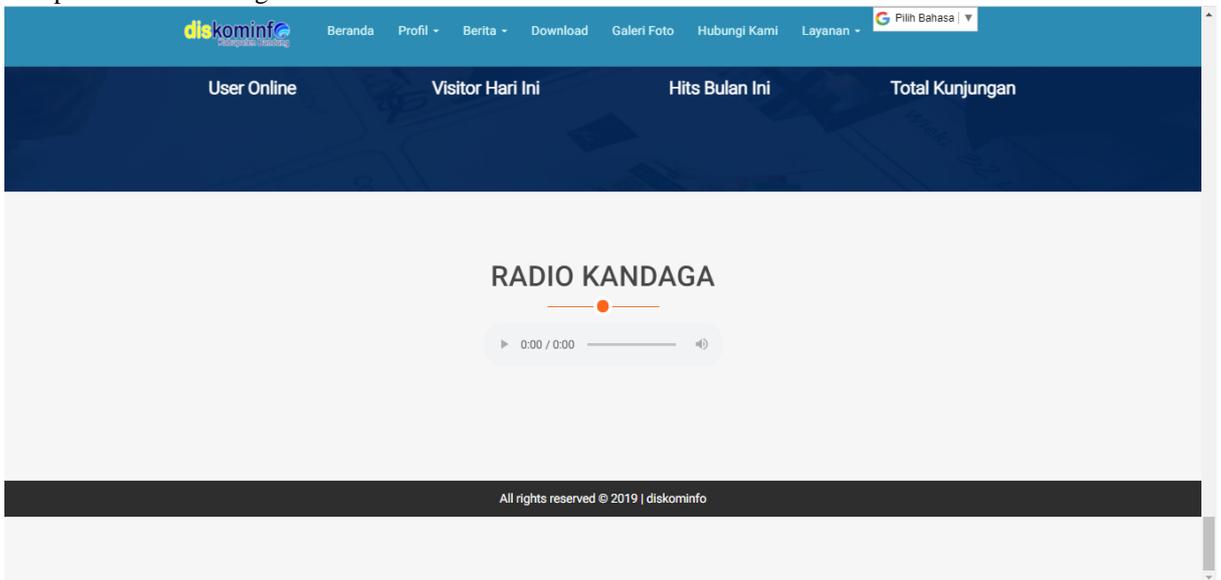
14. Tampilan menu berita website DISKOMINFO



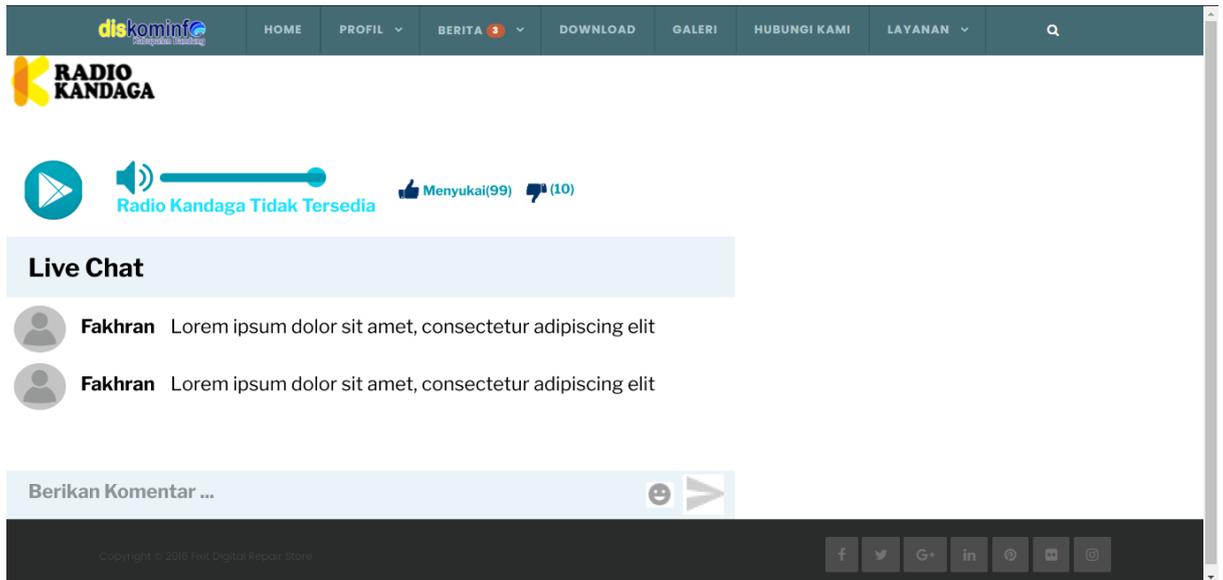
15. Tampilan menu berita setelah diperbaiki



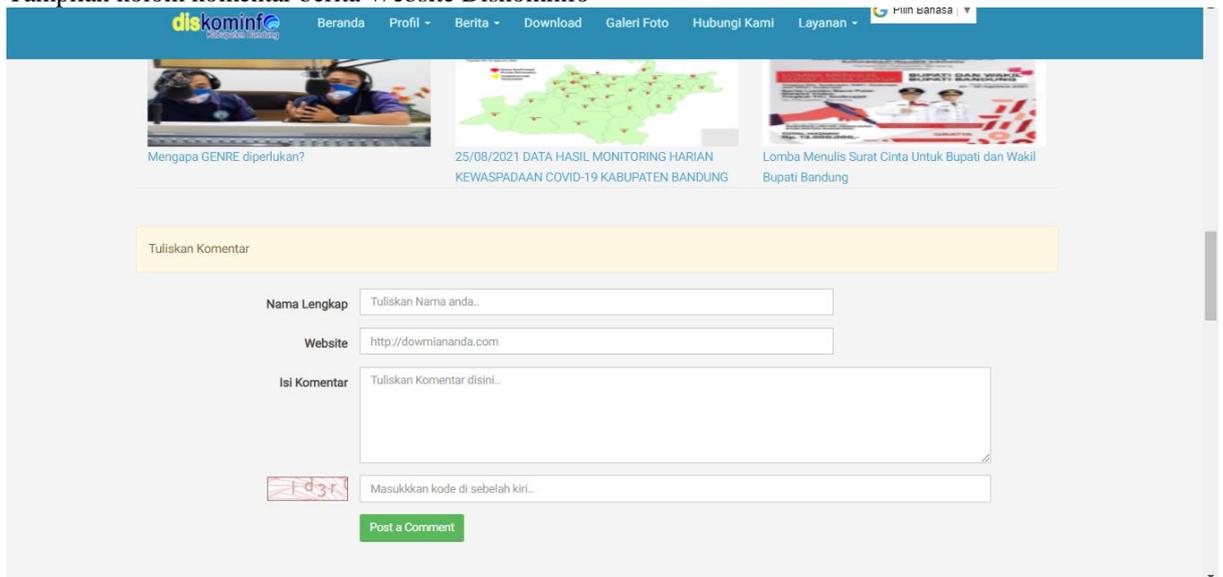
16. Tampilan Radio Kandaga



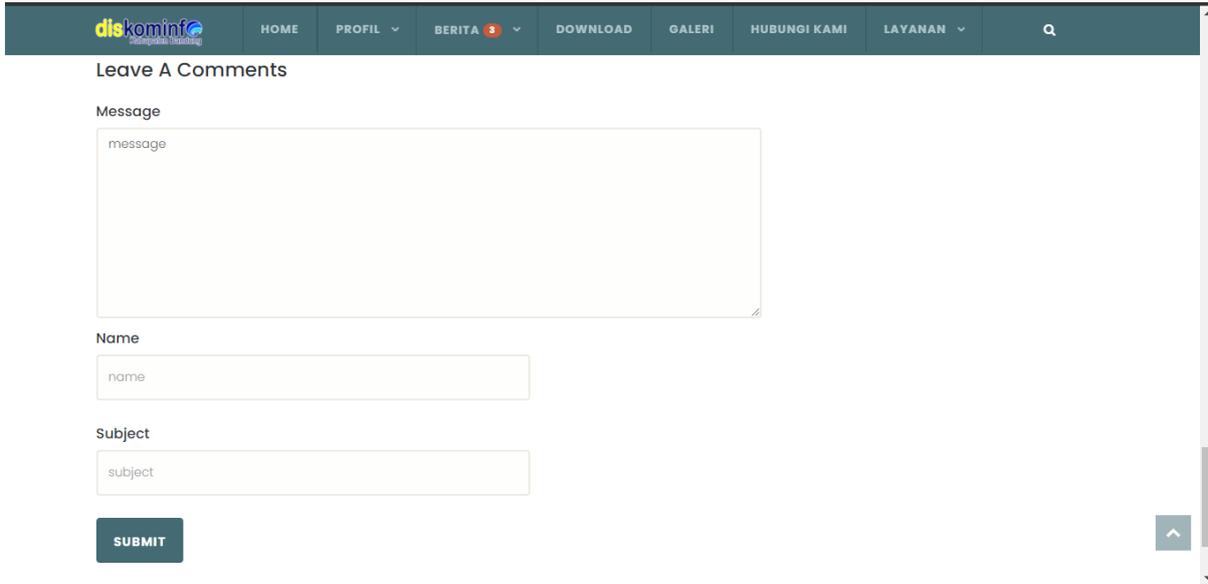
17. Tampilan Radio Kandaga yang diperbaiki



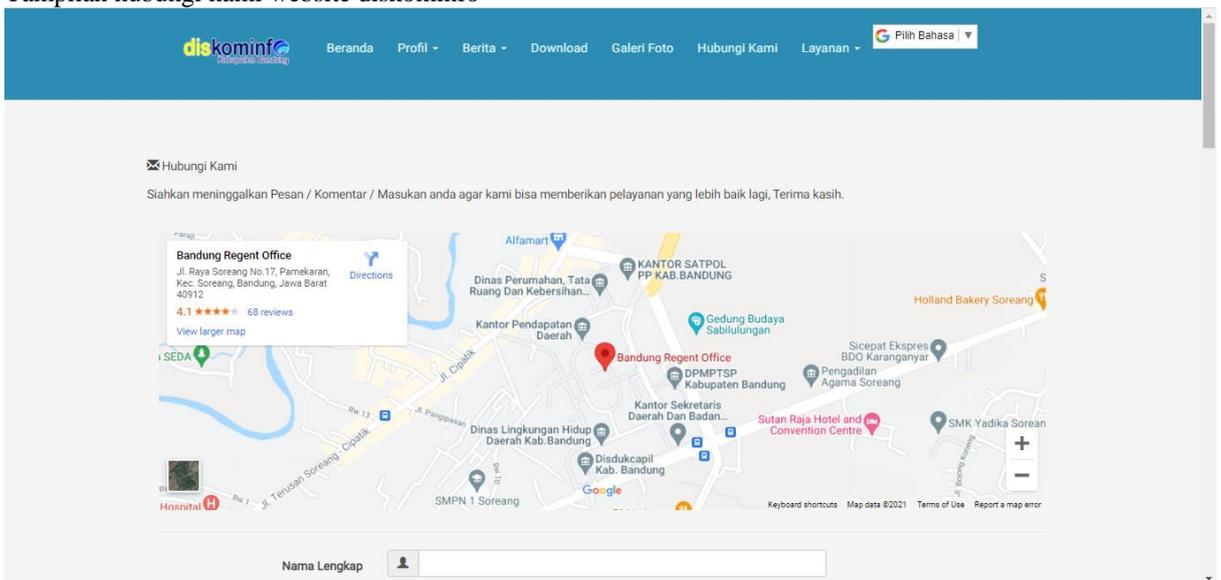
18. Tampilan kolom komentar berita Website Diskominfo

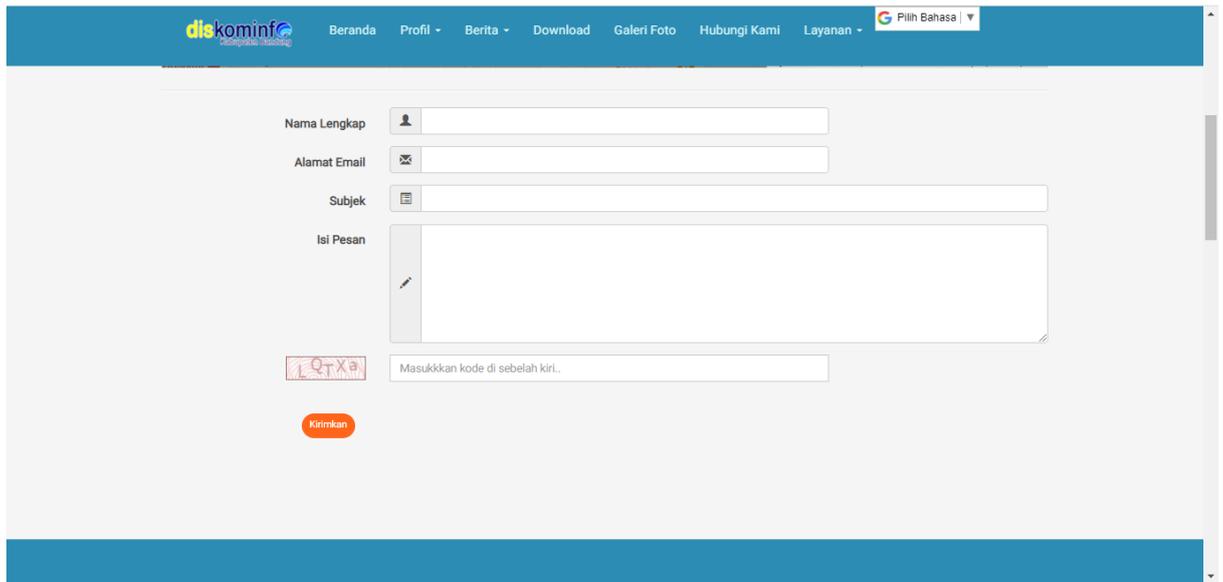


19. Tampilan kolom komentar berita Webite DISKOMINFO setelah diperbaiki

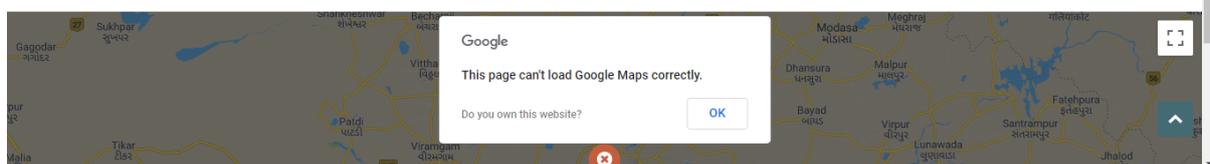
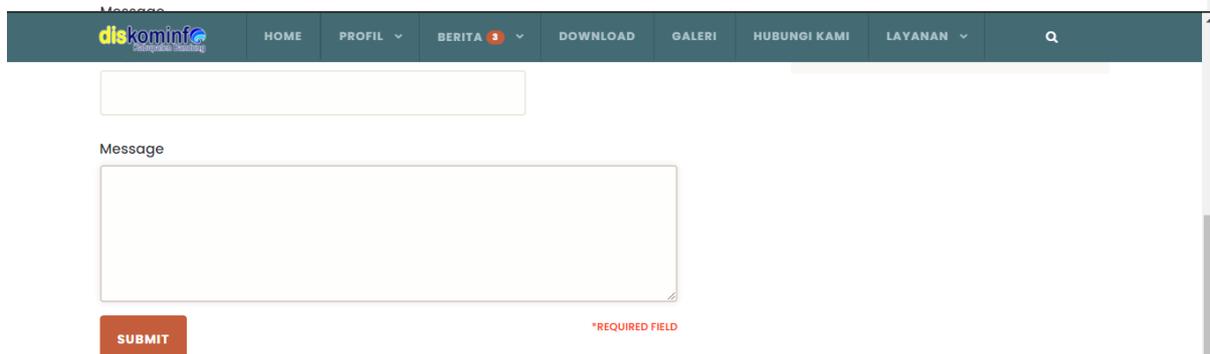
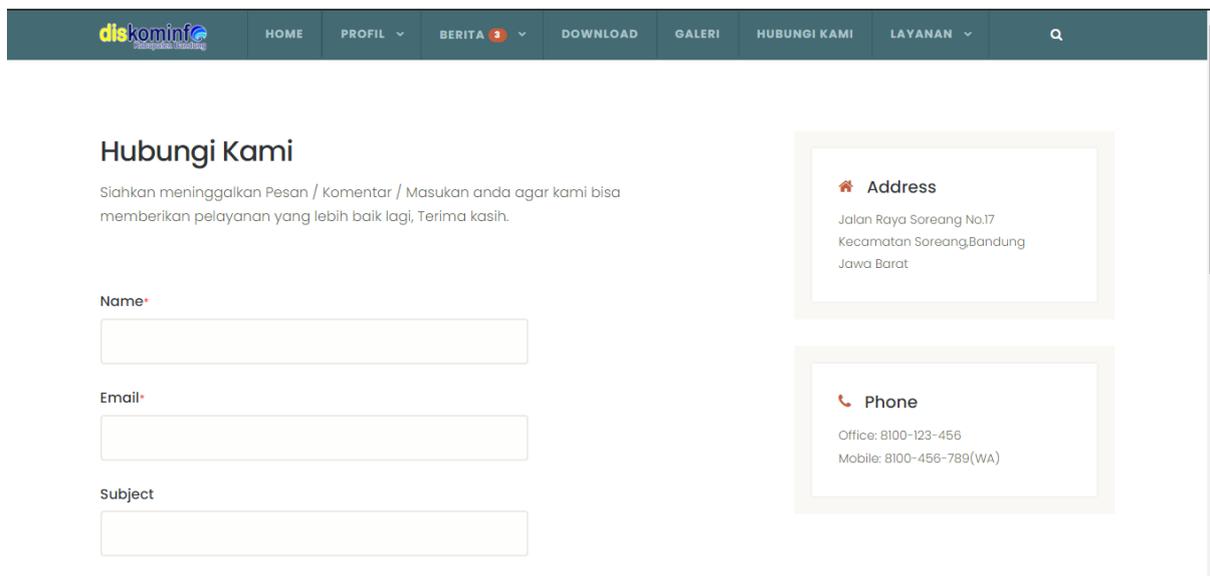


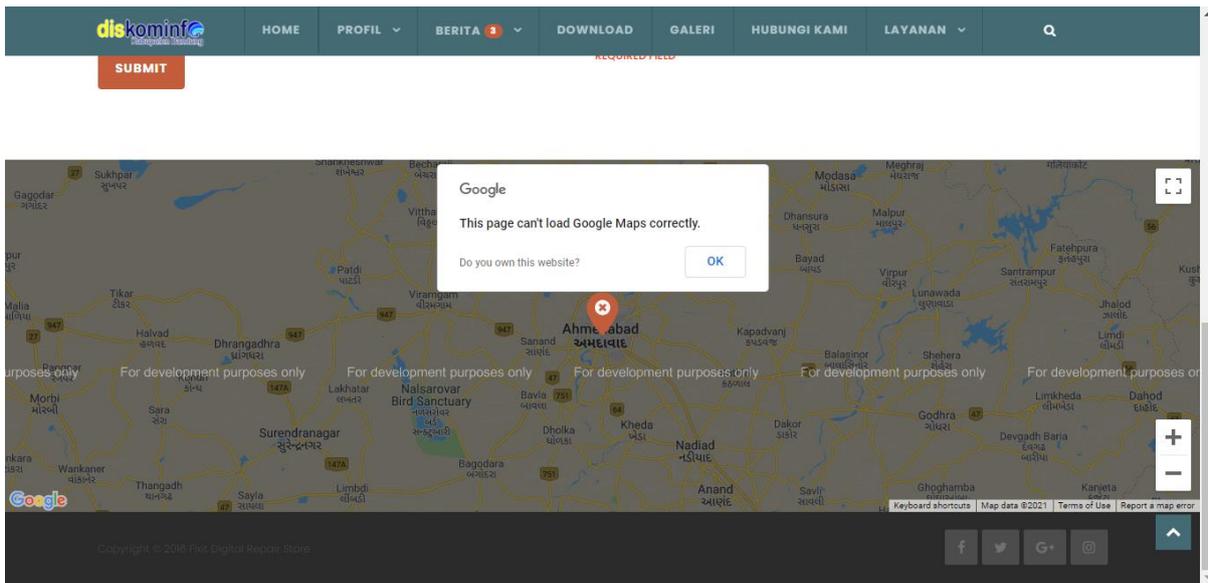
20. Tampilan hubungi kami website diskominfo



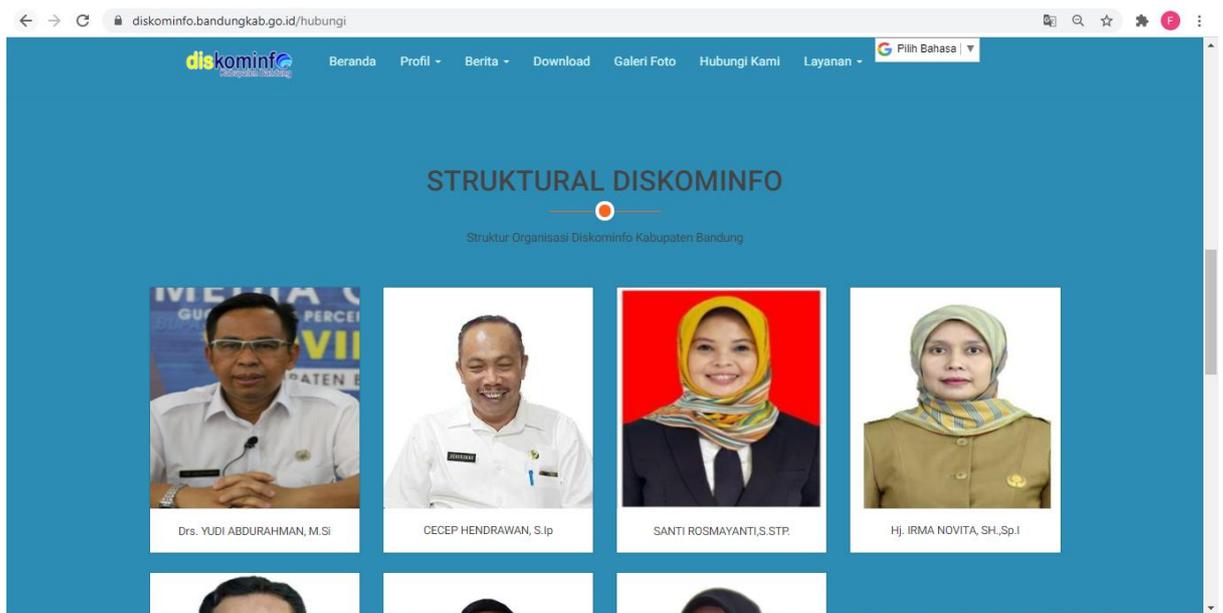


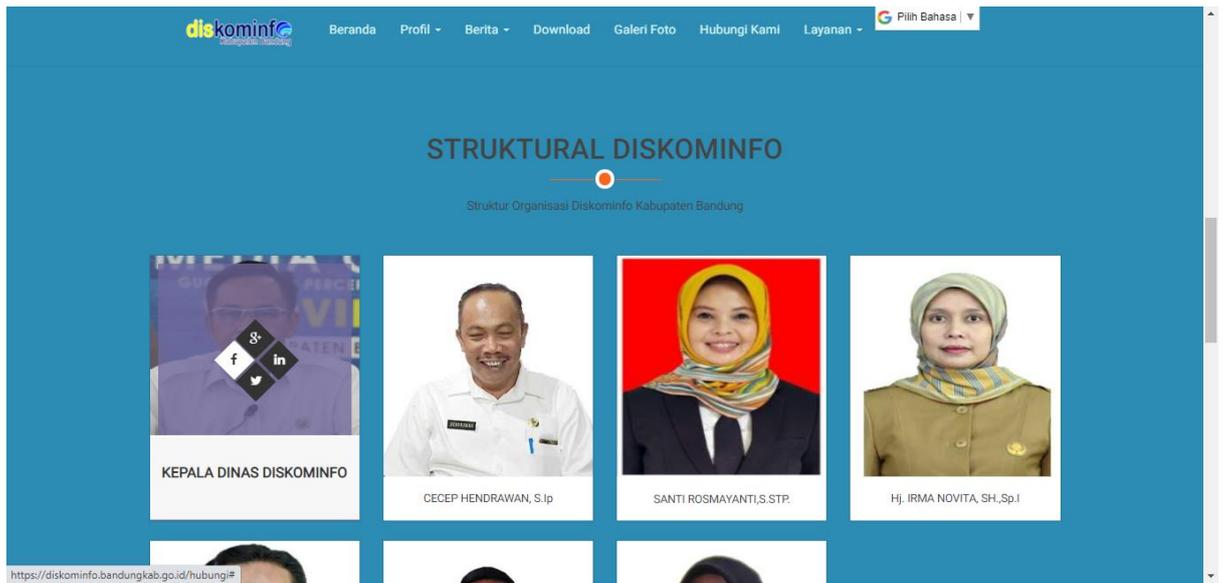
21. Tampilan hubungi kami yang sudah diperbaiki





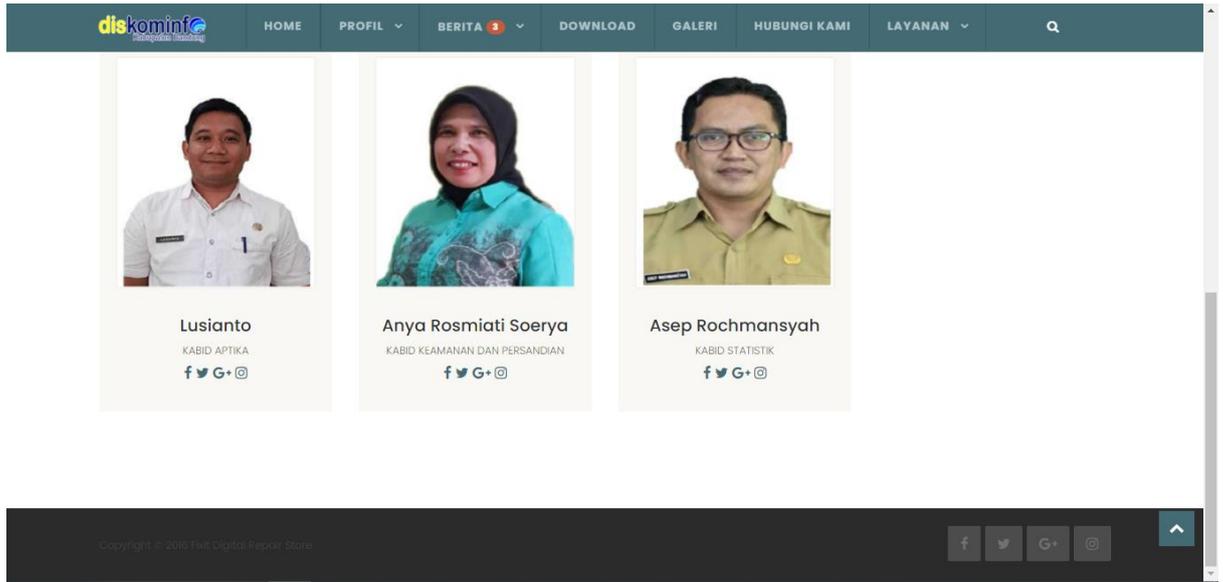
## 22. Tampilan Struktur Organisasi





23. Tampilan Struktur Organisasi yang sudah diperbaiki





The image shows the top navigation bar of the Diskominfo Bandung website. It features a dark teal header with the logo on the left and navigation links: HOME, PROFIL, BERITA (with a red notification bubble containing the number 3), DOWNLOAD, GALERI, HUBUNGI KAMI, and LAYANAN. A search icon is located on the far right. Below the navigation bar, there are three profile cards for staff members: Lusianto (KABID APTIKA), Anya Rosmiati Soerya (KABID KEAMANAN DAN PERSANDIAN), and Asep Rochmansyah (KABID STATISTIK). Each card includes a portrait photo, name, title, and social media icons for Facebook, Twitter, Google+, and Instagram.



The image displays the Facebook profile page for the official account of the Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (@DiskominfoBandung). The profile header includes the organization's name, a blue 'Kirim Pesan' button, and a bio: 'Halo! Beri tahu kami apa yang bisa kami ba...'. Below the header, there are navigation tabs for 'da', 'Ulasan', 'Foto', 'Komunitas', and 'Lainnya'. A 'Suka' button and a search icon are also visible. The main content area features a 'Buat Postingan' section with options for 'Foto/Video', 'Singgah', and 'Tandai Tema'. A recent post from 'Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung' is shown, dated '15 jam' ago, with the text: 'Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung saat ini tengah melakukan normalisasi sejumlah sungai di Kota Bandung. Salah satunya dengan menertibkan bangunan liar.' To the left of the post, a map snippet shows the location 'Jl. Wastukencana No. 2 Kota Bandung, Jawa Barat 40117'.