

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH
KABUPATEN PIDIE MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

Diajukan oleh:

SYARIFAH ZUHRA MUIZZAH

NIM. 190705069

**Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi
Program Studi Teknologi Informasi**



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
TAHUN 2023 M / 1445 H**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Memperoleh Gelar Sarjana
pada Prodi Teknologi Informasi

Oleh:
SYARIFAH ZUHRA MUIZZAH
NIM. 190705069
Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi
Program Studi Teknologi Informasi


Disetujui untuk Dimunakaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Hendri Ahmadian, S.Si., M.I.M

NIP. 198301042014031002


Malahayati, M.T

NIP. 198301272015032 03

A R - R A N I R Y

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknologi Informasi



Ima Dwitawati, MBA
NIP. 198210132014032002

LEMBAR PENGESAHAN


ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR


Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasah Tugas Akhir
Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Pada Prodi Teknologi Informasi

Pada Hari/Tanggal: Senin, 31 Juli 2023
13 Muharram 1445 H
di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasah Tugas Akhir

Ketua,


Hendri Ahmadian M.I.M
NIP. 198301042014031002

Sekretaris,


Malahayati, M.T
NIP.198301272015032003

Penguji I,


Mulkan Fadhli, S.T., M.T
NIP. 198811282020121006

Penguji II,


Bustami, M.Sc
NIP. 198604082014031001



Mengetahui

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Ir. Muhammad Dirhamsyah, M.T., JPU
NIP: 196210021988111001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Zuhra Muizzah

NIM 190705069

Program Studi : Teknologi Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Pidie
Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance
Performance Analysis*

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan tugas akhir ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain;
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data;
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggung jawab atas karyaini;

Bila kemudian hari ini ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat mempertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 27 Juli 2023

Yang Menyatakan



Syarifah Zuhra Muizzah

ABSTRAK

Nama : Syarifah Zuhra Muizzah
NIM : 190705069
Program Studi : Teknologi Informasi
Judul : Analisis Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Pidie
Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*
Tanggal Sidang : 31 Juli 2023
Jumlah Halaman : 52
Pembimbing I : Hendri Ahmadian, S.Si., M.I.M
Pembimbing II : Malahayati, M.T

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini dapat memberikan pengaruh yang sangat besar. Dengan adanya penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas bagi pemerintah diberbagai layanan. Salah satu sarana media informasi pada saat ini yaitu *website*. *Website* Pemerintah Pidie dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi yang patut untuk diketahui melalui laman *website* <https://pidiekab.go.id/>.

Hasil penelitian ini menggambarkan kualitas layanan *website* yang telah berjalan menggunakan metode *webqual* dan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan uraian pada bab hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas terhadap tiga indikator pada penelitian untuk indikator *usability* yaitu sebesar 0.48, *Information Quality* sebesar 0.3, dan *Service Information Quality* sebesar 0.45. Tingkat kualitas dari ketiga indikator tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja pada *website* pemerintah Kabupaten Pidie sudah memenuhi harapan pengguna yang ditandai dengan nilai gap positif. Nilai gap positif ini merupakan nilai yang merepresentasikan tingkat kualitas kinerja dari *website*.

Kata Kunci: *Website Pemerintah Kabupaten Pidie, webqual, IPA*

ABSTRACT

Name : Syarifah Zuhra Muizzah
Student Number : 190705069
Department : Information Technology
Title : Analysis of the Quality of Pidie District Government Website Using *Webqual* Method and *Importance Performance Analysis* (IPA)
Date : 31 July 2023
Number of Pages : 52 Pages
Supervisor I : Hendri Ahmadian, S.Si., M.I.M
Supervisor II : Malahayati, M.T

The rapid development of information technology in the current era has a significant impact. The implementation of information and communication technology in the governance process can enhance efficiency and effectiveness for the government in various services. One of the informational media platforms today is websites. The Pidie District Government Website facilitates the public in obtaining noteworthy information through its webpage <https://pidiekab.go.id/>.

This research presents the depiction of the quality of the website service that has been operational using the *Webqual* method and *Importance Performance Analysis*. Based on the discussion in the results and discussion chapter, it can be concluded that the quality level for three indicators in the study is as follows: usability with a value of 0.48, Information Quality with a value of 0.3, and Service Information Quality with a value of 0.45. The quality level of these three indicators indicates that the performance of the Pidie District Government Website meets user expectations, as indicated by the positive gap values. These positive gap values represent the level of performance quality of the website.

Keywords: Pidie District Government Website, *webqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

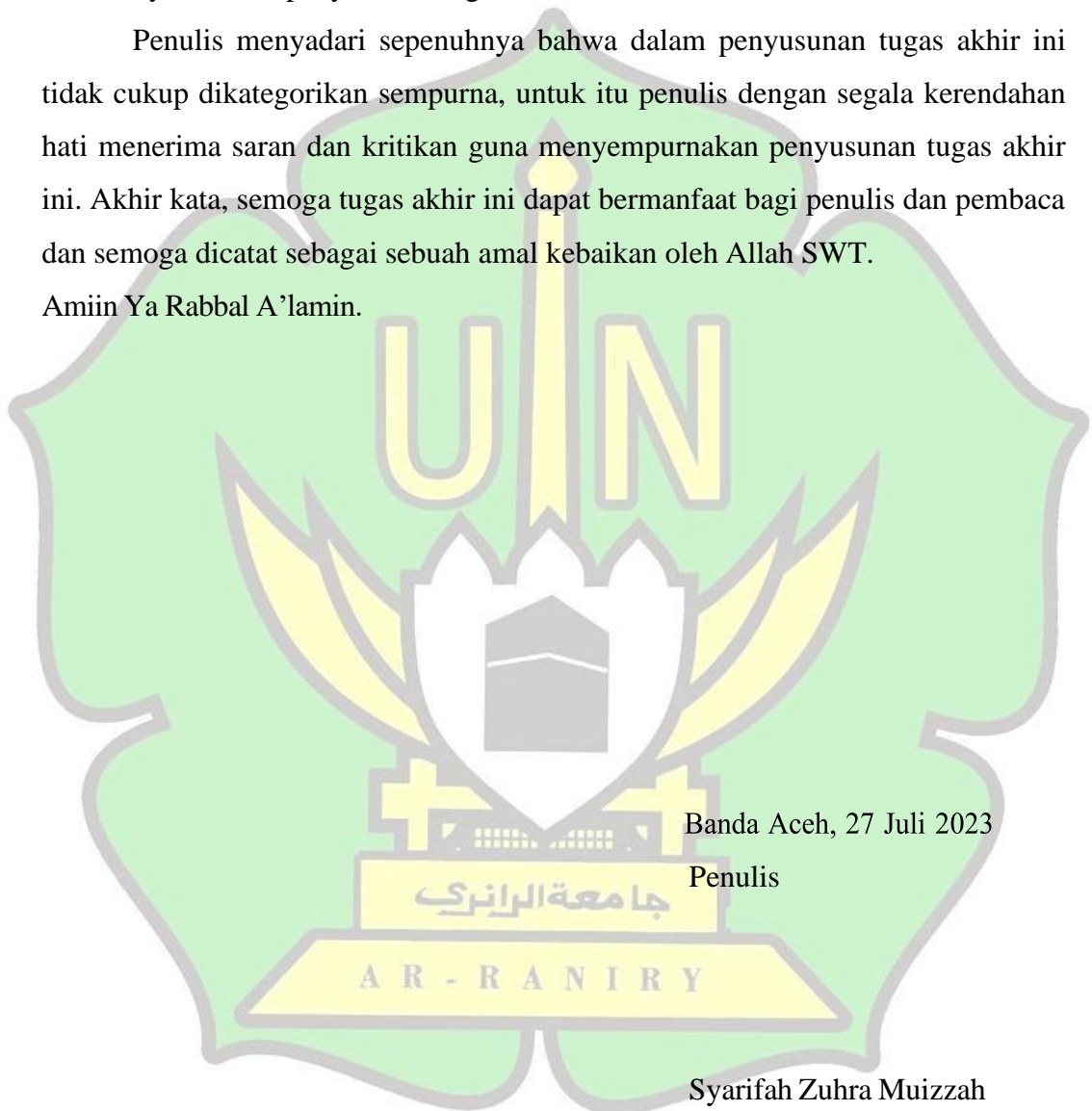
Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Pidie Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)**”. Shalawat beserta salam semoga tersampaikan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat beliau sekalian yang telah memperjuangkan umat Islam kepada jalan kebenaran dengan dibekali ilmu yang bermanfaat untuk dunia dan akhirat.

Penyusunan tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Ar-Raniry. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibunda Syarifah Nuraini dan Ayahanda Sayed Zainal Abidin serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada hentinya.
2. Bapak Hendri Ahmadian, S.Si., M.I.M selaku Pembimbing I dan Ibu Malahayati, M.T selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Ima Dwitawati, MBA dan Bapak Khairan AR, M.Kom selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Teknologi Informasi, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Mulkan fadhli, M.T. sebagai Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi.
5. Ibu Cut Ida Rahmadiana, S.Si selaku *Staff* Prodi Teknologi Informasi, yang senantiasa membantu penulis dalam pemberkasan administrasi.
6. Bapak Dr. Ir. M. Dirhamsyah, M.T., IPU selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Ar-Raniry.

7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Teknologi Informasi yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan di bidang Teknologi Informasi.
8. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

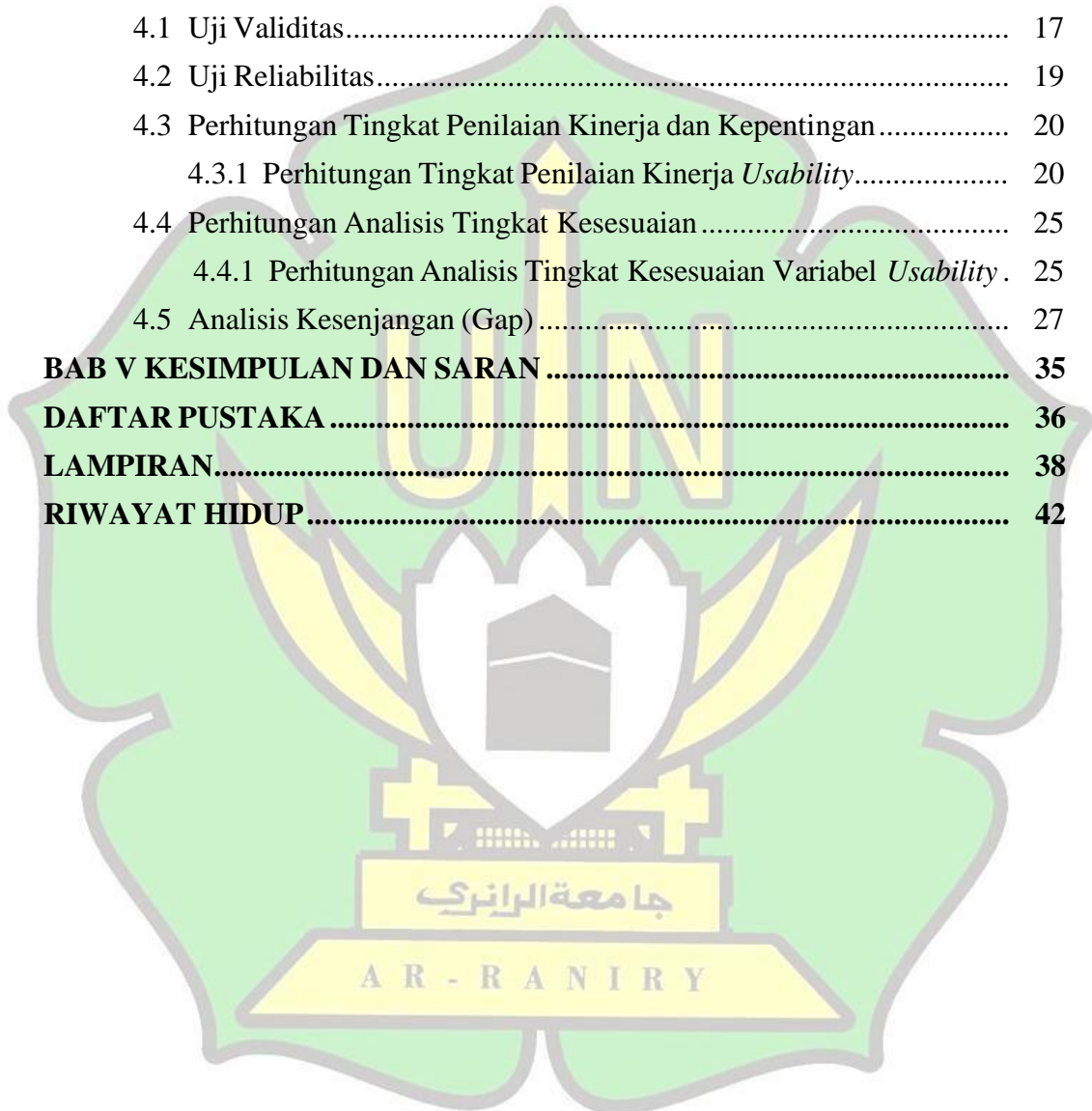
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak cukup dikategorikan sempurna, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati menerima saran dan kritikan guna menyempurnakan penyusunan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca dan semoga dicatat sebagai sebuah amal kebaikan oleh Allah SWT.
Amiin Ya Rabbal A'lamin.



DAFTAR ISI

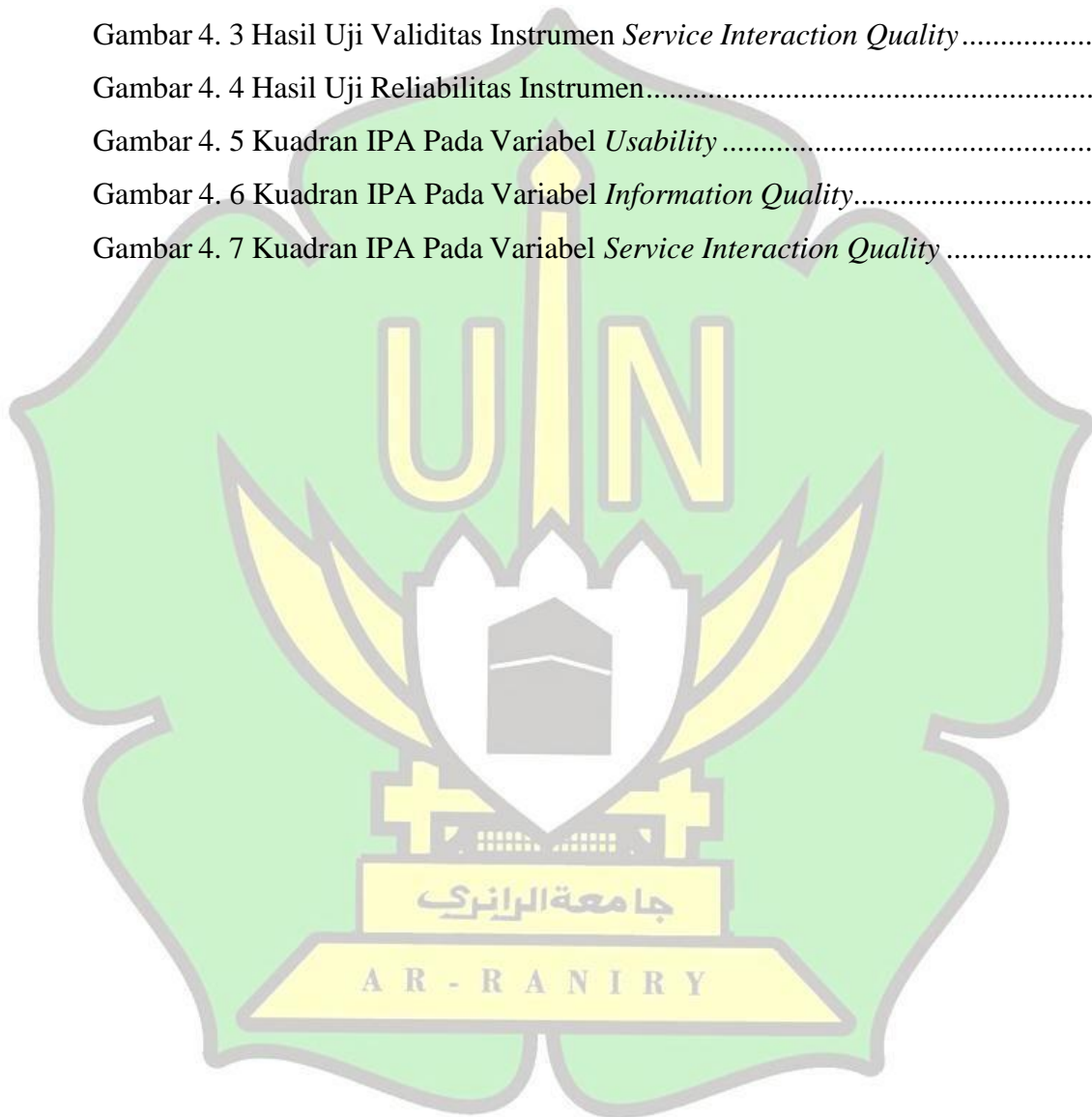
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	3
2.2 Definisi Website	6
2.3 Metode Webqual 4.0.....	6
2.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	7
2.5 Website Pemerintah Kabupaten Pidie	9
2.6 Hipotesis penelitian	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	10
3.1 Jenis Penelitian	10
3.2 Tahapan Penelitian	10
3.2.1 Studi Literatur	10
3.2.2 Perencanaan	11
3.2.3 Pengumpulan Data.....	11
3.2.4 Pengolahan Data	11
3.2.5 Analisis Data.....	11
3.3 Populasi	12
3.4 Sampel.....	12
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	13
3.6 Teknik Pengumpulan Data	13

3.6.1 Kuesioner	13
3.7 Kisi-Kisi Instrumen.....	13
3.8 Skala Pengukuran.....	15
3.9 Pengujian instrument	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	17
4.1 Uji Validitas.....	17
4.2 Uji Reliabilitas.....	19
4.3 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan.....	20
4.3.1 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja <i>Usability</i>	20
4.4 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian	25
4.4.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Usability</i> .	25
4.5 Analisis Kesenjangan (Gap).....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	38
RIWAYAT HIDUP	42



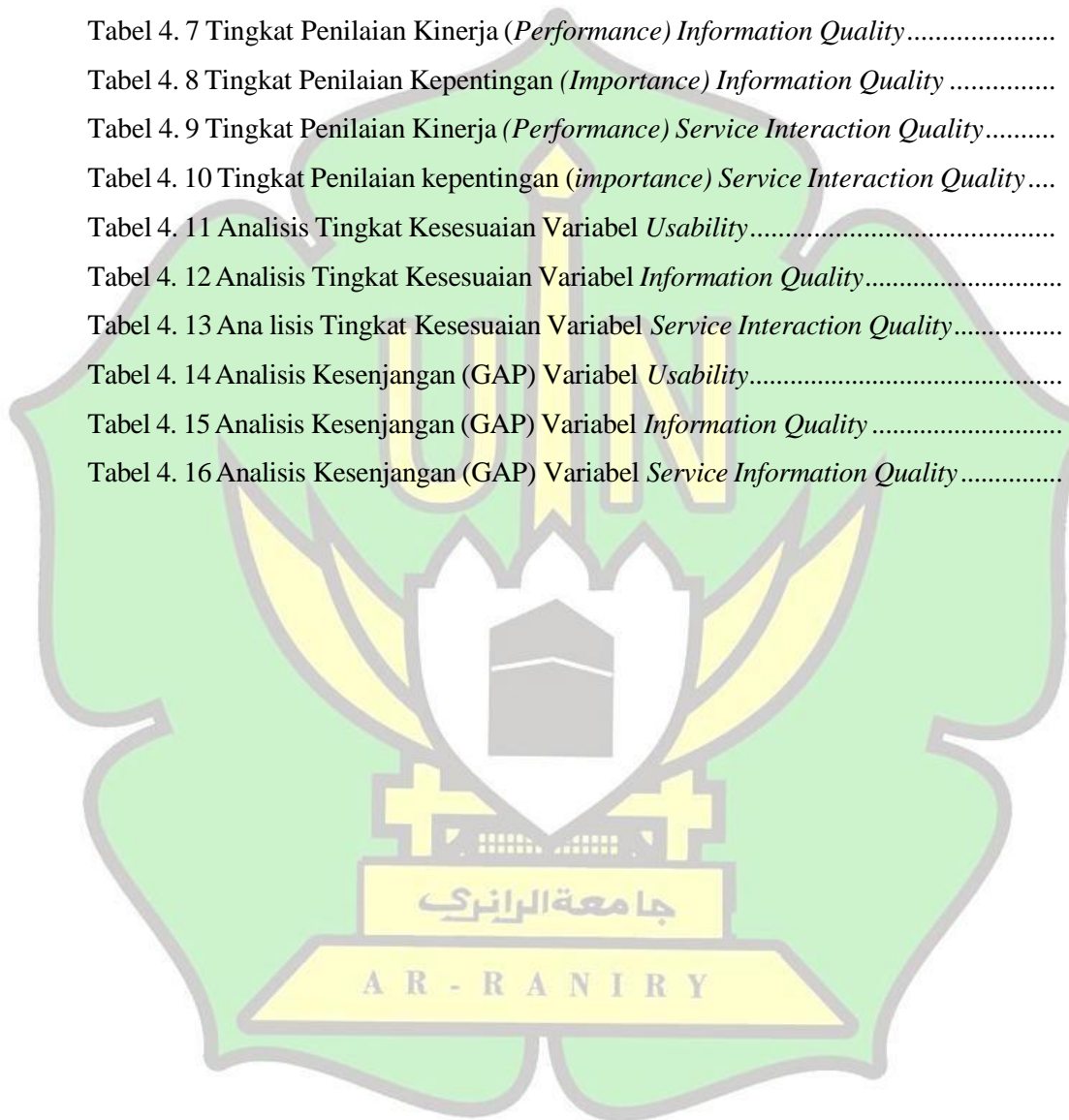
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Usability</i>	17
Gambar 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Information Quality</i>	18
Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Service Interaction Quality</i>	18
Gambar 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	19
Gambar 4. 5 Kuadran IPA Pada Variabel <i>Usability</i>	30
Gambar 4. 6 Kuadran IPA Pada Variabel <i>Information Quality</i>	31
Gambar 4. 7 Kuadran IPA Pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	33



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 5 Tingkat Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) <i>Usability</i>	23
Tabel 4. 6 Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Usability</i>	23
Tabel 4. 7 Tingkat Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) <i>Information Quality</i>	24
Tabel 4. 8 Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Information Quality</i>	25
Tabel 4. 9 Tingkat Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) <i>Service Interaction Quality</i>	26
Tabel 4. 10 Tingkat Penilaian kepentingan (<i>importance</i>) <i>Service Interaction Quality</i>	26
Tabel 4. 11 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Usability</i>	27
Tabel 4. 12 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Information Quality</i>	27
Tabel 4. 13 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	28
Tabel 4. 14 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel <i>Usability</i>	28
Tabel 4. 15 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel <i>Information Quality</i>	29
Tabel 4. 16 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel <i>Service Information Quality</i>	30



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini dapat memberikan pengaruh yang sangat besar. Salah satu sarana media informasi pada saat ini yaitu *website*. Secara tidak langsung memaksa masyarakat untuk memahami dan mempelajari cara kerja dari suatu teknologi yang salah satu manfaatnya dapat membantu mempermudah suatu pekerjaan terutama dibidang pemerintahan. Dengan adanya penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas bagi pemerintah diberbagai layanan. Salah satu sarana penunjang pelayanan publik pada instansi pemerintahan yaitu *website*.

Website pemerintah Pidie dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi yang patut untuk diketahui. Melalui laman *website* <https://pidiekab.go.id/> masyarakat juga dapat mengetahui pemerintah dengan detail, mulai dari profil, sejarah, dan kontak. Dalam pemanfaatan *website*, maka Pemerintah seharusnya dapat membangun dan mengembangkan *website* sebagai pendukung perkembangan dan kemudahan dalam menjangkau informasi yang tersedia di *website*.

Hasil penelitian ini akan menilai kinerja *website* dan mengetahui area di mana perbaikan diperlukan. Dengan terus-menerus melakukan analisis ini, pemerintah dapat melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan bahwa *website* tetap sesuai dan dapat digunakan sebaik mungkin. Dan akan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Oleh sebab itu, menarik untuk diadakan analisis kualitas terhadap *website* Pemerintah. Analisis *website* ini akan memberikan gambaran dan masukan terhadap kualitas *website* yang baik, dimana *website* Pemerintah Pidie belum pernah dilakukannya pengukuran. Dalam analisis *website* ini menggunakan metode *webqual* dan di analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, karena kedua metode ini dapat menggambarkan ketiga variabel darimetode *webqual* ke dalam kuadran kartesius sehingga terlihat indikator yang memerlukan peningkatan kualitas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, bagaimana tingkat kualitas dari masing-masing indikator metode *webqual* pada laman *website* resmi pemerintah kabupaten Pidie?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas dari masing-masing masing indikator metode *webqual* pada laman *website* resmi pemerintah kabupaten Pidie.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian menggunakan metode *webqual* dalam mengukur kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Pidie.
2. Ruang lingkup peneliti jadikan adalah halaman *website* Pemerintah Kabupaten Pidie.
3. Data yang peneliti gunakan didapatkan dari kuesioner responden.
4. Hasil rekomendasi ditentukan dari hasil analisis penilaian IPA.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dapat mengetahui hasil rekomendasi penelitian untuk membangun halaman *website* pemerintahan yang berdasarakan kebergunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*).
2. Dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya apabila menggunakan variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* untuk mengukur tingkat kualitas *website* pemerintah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis sangat dibutuhkan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian yang akan dilakukan penulis. Penelitian terdahulu yang menjadi acuan pada penelitian ini yaitu berkaitan dengan analisis kualitas indikator *website* pemerintah kabupaten Pidie.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Metode	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Pamungkas & Saifullah, 2019)	Webqual 4.0.	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun	variabel yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah <i>Information Quality</i> , sedangkan variabel <i>Usability</i> memiliki dampak paling kecil.
2.	(M. R. Ramadhan and K. D. et., al 2022)	Webqual 4.0	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Webqual 4.0	hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa pada variabel <i>Information Quality</i> memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pengguna dan hal yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas informasi dengan menggunakan data yang nyata yang selalu diperbaharui setiap saat.

3.	(Putri et al., 2020)	WebQual 4.0.	Evaluasi Google Classroom Menggunakan Webqual 4.0 Dalam Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19.	Hasil dari penelitian ini didapatkan jawaban responden bahwa tingkat kualitas dari website Google classroom berdasarkan ketiga dari indikator WebQual 4.0 dikategorikan baik
4.	(Ramadhan & Hartomo, 2022)	Webqual 4.0	Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)	Hasil dari penelitian ini didapatkan jawaban bahwa kepuasan pengguna sistem yang sangat berpengaruh pada variabel kualitas informasi, serta perlu melakukan peningkatan pada variabel kegunaan.
5.	(Afdal, 2019)	<i>heuristic evaluation</i>	Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	Berdasarkan hasil penelitian terhadap data yang diperoleh dari Pemko Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa nilai persentase dari <i>Usability Testing</i> menunjukkan bahwa <i>website</i> cukup baik bagi penggunanya.

6.	(Agustina et al., 2021)	<i>usability testing</i> Model Nielsen	Penerapan Metode Nielsen Model Dalam <i>Usability Testing</i> Pada Web Portal Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Wonosobo	Peneliti menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam pengujian dengan mengacu pada karakteristik <i>learnability, memoryability, efficiency, error, dan satisfaction</i> . Dimana dari masing-masing karakteristik berada pada kriteria setuju/baik.
7.	(Setiawati et al., 2022)	WebQual 4.0	Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan Metode WebQual 4.0	Hasil dari penelitian berdasarkan tiga aspek, yaitu kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), kualitas interaksi (<i>service interaction quality</i>) dan <i>website</i> SIKD UPI berada pada kategori baik, tetapi perlu ditingkatkan sehingga dapat berfungsi dengan lebih baik.

2.2 Definisi Website

Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *Website* yang saling berhubungan. Jadi dapat dikatakan bahwa, pengertian *website* adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. (F. Latifah dan I. Saefudin et al., 2018).

2.3 Metode Webqual 4.0

Webqual yaitu sebuah teknik pengukuran yang digunakan dalam mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini merupakan alat dalam melakukan pengukuran kualitas dari sebuah website. Adapun variabel dari webqual ini sebagai berikut:

a. *Usability (U)*

Usability (U) yaitu yang berhubungan dengan *website* atau sistem seperti tampilan, kemudahan pengguna. Kualitas pengguna meliputi kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk menjelajahi sistem, dan dapat memberikan kesan yang menyenangkan bagi pengguna.

b. *Information Quality (IQ)*

Information Quality (IQ) Menjelaskan mengenai sistem seperti sesuai atau tidaknya sebuah informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Yang termasuk kedalam Kualitas informasi seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

c. *Service Interaction Quality (SIQ)*

Service Interaction Quality (SIQ) Merupakan interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna yang meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat mengakses, memiliki mutu yang bagus, dan memudahkan komunikasi (Purwandani & Syamsiah, 2021).

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah metode tindakan perbaikan yang tepat untuk penilaian terhadap faktor penentu kualitas sebuah layanan antara kinerja dan harapan (Kotler, 2000). Metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan nilai kinerja dan kepentingan yang digambarkan dalam kuadran IPA. Dari kuadran tersebut penulis dapat melihat indikator *webqual* yang membutuhkan perbaikan (Ricky Nursyamsyi & Fandi Dwi Imaniawan, 2021).

a. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap)

Perhitungan gap berfungsi untuk menilai kualitas *website* yang dirasakan pengguna dengan harapan pengguna pada *website* pemerintah agar dapat meningkatkan kinerja *website*. Analisis kesenjangan kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus pada persamaan (1):

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (1)$$

Keterangan :

$Q_i (\text{Gap})$ = tingkat kesenjangan kualitas

$\text{Perf}(i)$ = nilai dari *performance*

$\text{Imp}(i)$ = nilai *importance*

b. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) yang digunakan untuk mengetahui apakah kinerja *website* sudah sesuai dengan kepentingan para penggunanya. Analisis tingkat kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus pada persamaan (2) :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

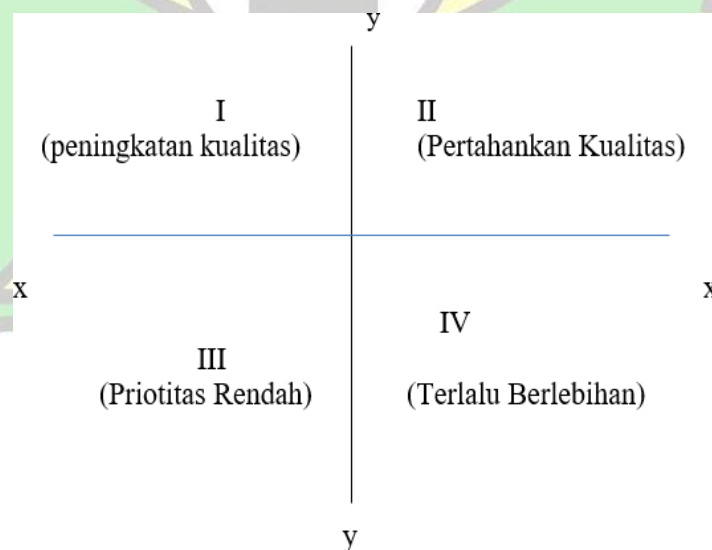
X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan

c. Analisis Tingka Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui indikator mana saja yang perlu dijaga, dipertahankan, dan diperbaiki. Penjelasan dari masing-masing kuadran yaitu sebagai berikut:

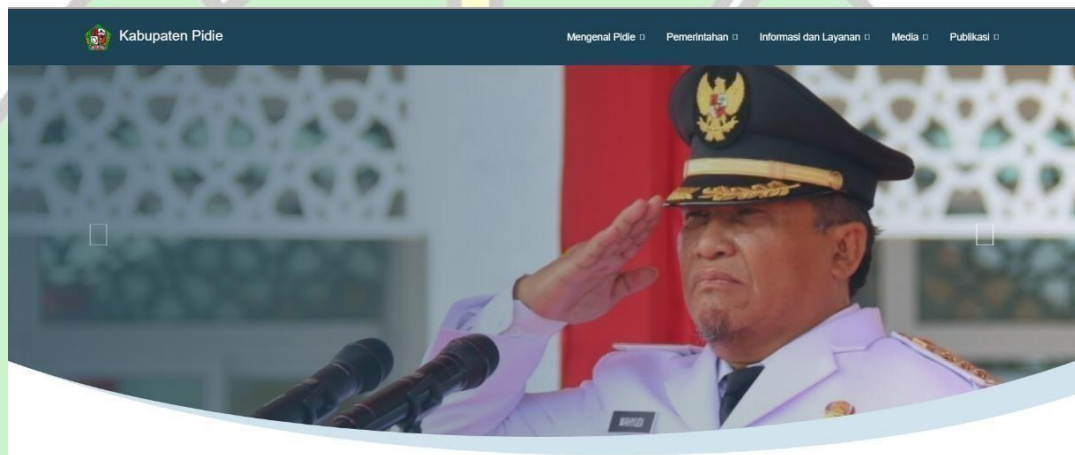
- Kuadran Pertama (Prioritas Utama) yaitu indikator yang mempunyai *performance* (kinerja) rendah tetapi *importance* (kepentingan) tinggi, sehingga sangat diprioritaskan untuk peningkatan kualitas dengan cara memperbaiki layanan kualitas.
- Kuadran Kedua (Pertahankan Kualitas) yaitu indikator yang mempunyai *performance* (kinerja) tinggi dan *importance* (kepentingan) juga tinggi sehingga hanya dilakukan pertahanan kualitas layanan.
- Kuadran ketiga (Prioritas Rendah) yaitu indikator yang mempunyai *performance* (kinerja) rendah tetapi *importance* (kepentingan) juga rendah sehingga tidak diprioritaskan untuk melakukan perbaikan.
- Kuadran Keempat (Terlalu Berlebihan) yaitu indikator yang mempunyai *performance* (kinerja) yang tinggi tetapi *importance* (kepentingan) rendah sehingga kualitas pada indikator ini berlebihan.



Gambar 2. 1 Kuadran IPA (Nugraha, 2022)

2.5 Website Pemerintah Kabupaten Pidie

Website pemerintah Pidie dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi yang patut untuk diketahui. Melalui laman *website* <https://pidiekab.go.id/> masyarakat juga dapat mengetahui pemerintah dengan detail, mulai dari profil, sejarah, dan kontak. Dalam pemanfaatan *website*, maka Pemerintah seharusnya dapat membangun dan mengembangkan *website* sebagai pendukung perkembangan dan kemudahan dalam menjangkau informasi yang tersedia di *website*.



Gambar 2. 2 Tampilan Home Website

2.6 Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari penelitian yang diberikan berdasarkan rumusan masalah. Hipotesis dari penelitian ini, sebagai berikut:

H0 : variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja *website* Pemerintah Kabupaten Pidie.

H1 : variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap kinerja *website* Pemerintah Kabupaten Pidie.

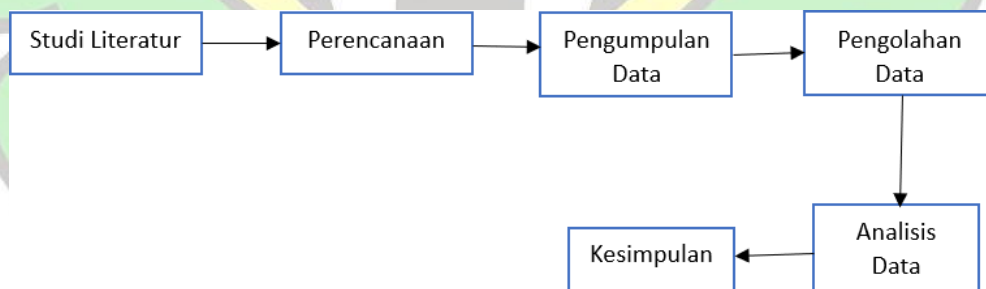
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan penelitian yang berupa angka dan menggunakan statistik sebagai alatnya. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada sekarang dalam bentuk angka- angka.

3.2 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis membuat tahapan penelitian yang berbentuk flowchart untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga skema tersebut penulis jadikan sebagai panduan dalam melakukan penelitian. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.2.1 Studi Literatur

Studi literatur merupakan metode yang digunakan penulis untuk mendapatkan gambaran rinci tentang permasalahan yang ada pada proses analisis kualitas *website* pemerintah kabupaten Pidie menggunakan metode *webqual* dan *importance performance analysis*. Penulis melakukan studi terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Referensi yang diperoleh dari tahap studi literatur ini mencakup penelitian yang berkaitan dengan proses analisis untuk menilai tingkat kualitas indikator pada *website* pemerintah kabupaten Pidie. Pada tahap ini dilakukan penyusunan kerangka teori yang digunakan sebagai pedoman pada penelitian ini. Pencarian studi literatur dilakukan melalui *website*.

3.2.2 Perencanaan

Alur perencanaan pada penelitian berfungsi untuk mengetahui indikator yang harus diperbaiki dan dipertahankan melalui analisis IPA. Alur ini pula digunakan penulis untuk merancang alur proses yang akan diimplementasikan pada analisis terhadap tingkat kualitas *website* pemerintah kabupaten Pidie.

3.2.3 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini berdasarkan dari identifikasi masalah dan studi literatur. Studi literatur dilakukan oleh penulis dengan membandingkan penelitian-penelitian sebelumnya untuk dapat diadaptasi pada penelitian ini. Pengumpulan data pada analisis *website* Pemerintah didapatkan dari Responden yang pernah menggunakan *website* Pemerintah. Responden diberikan kuesioner yang terdiri dari 16 indikator dari 3 variabel yang terdapat dalam metode webqual 4.0.

3.2.4 Pengolahan Data

Proses pengolahan data merupakan tahapan selanjutnya setelah pengumpulan data. Data yang telah dikumpulkan akan diolah dengan cara menghitung menggunakan indikator IPA. Indikator IPA ini meliputi analisis tingkat kesenjangan (gap), analisis tingkat kesesuaian, analisis tingka kuadran. Data yang telah dihitung berdasarkan indikator IPA akan diproses kembali menggunakan SPSS.

3.2.5 Analisis Data

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya menganalisis menggunakan *Importance Performance Analysis*, dan pada indikator kuadran kartesius IPA akan dikelompokkan menjadi 4 kuadran untuk menunjukkan prioritas perbaikan tergantung dengan nilai dari kinerja dan kepentingan.

3.3 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang berupaindividu yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan apa yang diteliti dan dapat memberikan informasi penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan (Soraya et.al, 2015). Dalam penelitian ini populasi yang berjumlah 100 orang.

3.4 Sampel

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik seperti populasi (Soraya et.al,2015).Populasi tersebut besar, tetapi peneliti tidak mungkin melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut, karena terdapat beberapa kendala seperti: keterbatasandana , tenaga dan keterbatasan waktu. Maka sangat penting populasi untuk pengambilan sampel. Apa saja yang di pelajari di sampel akan mendapatkan sebuah kesimpulan yang nantinya akan di perlukan oleh populasi.

Bedasarkan jumlah populasi di atas untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan rumus Slovin seperti terlihat pada rumus persamaan (3):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3)$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlahpopulasi

e : batas toleransikesalahan(5%)

$$n = \frac{100}{1 + (100(0,05)^2)}$$

$$n = \frac{100}{1 + (100(0,0025))}$$

$$n = \frac{100}{1,25} = 80 \text{ responden}$$

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini Sampel random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi secara acak dan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Populasi yang dijadikan sampel dari penelitian ini adalah pengguna *website* pemerintah kabupaten Pidie.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang penulis gunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari sumbernya melalui kuisisioner yang disebar kepada pihak terkait. Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung, yang berhubungan dengan penelitian ini seperti jurnal terkait. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang didapatkan dari *website*.

3.6.1 Kuesioner

Teknik penelitian yang penulis gunakan yaitu kuisisioner atau angket yang telah dibuat melalui *Google Form*, kemudian data disebar menggunakan link yang telah disediakan oleh *Google Form*. Penyebaran dilakukan melalui media sosial WhatsApp agar dapat memperluas penyebaran kuisisioner seperti terlihat pada lampiran 1.

3.7 Kisi-Kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Kisi-kisi berisi tentang pertanyaan/pernyataan yang penulis tujukan kepada responden yang dimana nantinya responden dapat menjawab pernyataan sesuai dengan aturan skala pengukuran yang telah ditetapkan.

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen

No	Kategori	Pernyataan
1.	Kegunaan (<i>Ussability</i>)	1. Mudah untuk dioperasikan 2. Situs memiliki petunjuk yang jelas

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Mudah digunakan 4. Situs memiliki tampilan yang menarik 5. Desain sesuai dengan tipe situsya 6. Situs ini memberikan pengalaman yang positif untuk saya
2.	Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi yang akurat 2. Menyediakan informasi yang terpercaya 3. Menyediakan informasi yang tepat waktu 4. Menyediakan informasi yang relevan 5. Menyediakan informasi yang mudah dimengerti 6. Menyediakan informasi secara detail 7. Memberikan informasi dalam format yang sesuai
3.	Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi pribadi tersimpan dengan aman 2. Menyampaikan maksud dari komunitas 3. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi

Sumber : (Warjiyono & Hellyana, 2018)

3.8 Skala Pengukuran

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dalam skala likert, peneliti merumuskan pertanyaan yang sesuai dengan topik dan responden diminta untuk memilih apakah ia setuju, sangat setuju, tidak tahu, tidak setuju, atau sangat tidak setuju. Skala likert ini digunakan untuk mengukur setiap jawaban yang dipilih oleh responden. Setiap pernyataan atau pertanyaan dihubungkan dengan jawaban yang berupa dukungan atau pernyataan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-5 dalam mewakili pendapat dari responden. Alternatif pilihan jawaban responden berdasarkan skala pengukuran seperti pada tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

No	Pilihan jawaban	Skala Likert
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Gella & Dwiatmadja, 2022)

3.9 Pengujian instrument

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam penelitian ini, variabel yang dilihat valid tidaknya yaitu variabel dari webqual seperti *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*. Uji validitas dilakukan untuk mengukur kualitas layanan dari website pemerintah Kabupaten Pidie yang dimana website tersebut dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi. Penelitian ini akan menggunakan Teknik Product Moment Pearson untuk menghitung koefisien kolerasi seperti terlihat pada rumus persamaan (4).

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (4)$$

Keterangan :

r = Koefesien Korelasi product moment

$\sum x$ = Jumlah masing-masing butir

$\sum y$ = Jumlah skor total

$\sum xy$ = Jumlah antara skor x dan y

n = Jumlah sampel

Instrumen penelitian yang dianggap valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel, jika nilai r hitung $<$ r tabel maka di anggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen yang dapat dipercaya yang digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik. Alat untuk mengukur reabilitas adalah Croanbach Alpha. Teknik Alpha Cronbach merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reabel atau tidak. variabel yang dilihat realibel tidaknya yaitu variabel dari *webqual* seperti *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* Variabel yang (Yusup et.al, 2018). Rumus untuk mengukur reabilitas seperti terlihat pada rumus persamaan (4):

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right) \quad (5)$$

Keterangan :

r_x = Reliabilitas instrumen

n = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$ = jumlah varian skor tiap item

σ^2 = varian total

Instrumen penelitian dinyatakan handal apabila nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6, sedangkan untuk penelitian dikatakan tidak handal apabila nilai Cronbach Alpha $<$ 0,6.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk menentukan kesesuaian peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Uji validitas Product Momen Pearson menggunakan prinsip menghubungkan antara masing-masing skor dari item pertanyaan dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu harus menentukan r tabel = 0,220. Berikut instrumen yang akan di validasi berjumlah 16 pertanyaan dengan mencari koefisien korelasi dengan product moment pearson dari jumlah 80 responden.

		Correlations							
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	TOTALX1
U1	Pearson Correlation	1	.823**	.646**	.322**	.484**	.340**	.339**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.002	.002	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
U2	Pearson Correlation	.823**	1	.689**	.332**	.513**	.387**	.399**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
U3	Pearson Correlation	.646**	.689**	1	.549**	.584**	.429**	.503**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
U4	Pearson Correlation	.322**	.332**	.549**	1	.427**	.415**	.536**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.004	.003	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
U5	Pearson Correlation	.484**	.513**	.584**	.427**	1	.608**	.548**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
U6	Pearson Correlation	.340**	.387**	.429**	.415**	.608**	1	.553**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
U7	Pearson Correlation	.339**	.399**	.503**	.536**	.548**	.553**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
TOTALX1	Pearson Correlation	.759**	.793**	.833**	.674**	.794**	.701**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

Gambar 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen *Usability*

Berdasarkan Gambar 4.1 bisa dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan menggunakan product moment pearson pada variabel *Usability* (U) mendapatkan hasil yang valid karena dilihat dari total hasilnya $> 0,220$

		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	TOTALX2
IQ1	Pearson Correlation	1	.697**	.558**	.460**	.501**	.413**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
IQ2	Pearson Correlation	.697**	1	.673**	.639**	.671**	.471**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
IQ3	Pearson Correlation	.558**	.673**	1	.520**	.548**	.758**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
IQ4	Pearson Correlation	.460**	.639**	.520**	1	.649**	.451**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
IQ5	Pearson Correlation	.501**	.671**	.548**	.649**	1	.658**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
IQ6	Pearson Correlation	.413**	.471**	.758**	.451**	.658**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
TOTALX2	Pearson Correlation	.753**	.866**	.833**	.767**	.840**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

Gambar 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen

Berdasarkan Gambar 4.2 bisa dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan menggunakan product moment pearson pada variabel *Information Quality* (IQ) mendapatkan hasil yang valid karena dilihat dari total hasilnya $> 0,220$.

		SIQ1	SIQ2	SIQ3	TOTALX3
SIQ1	Pearson Correlation	1	.555**	.374**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	80	80	80	80
SIQ2	Pearson Correlation	.555**	1	.420**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
SIQ3	Pearson Correlation	.374**	.420**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80
TOTALX3	Pearson Correlation	.809**	.836**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen *Service Interaction Quality*

Gambar di atas adalah uji validitas dari item kuesioner variabel *Usability* (U), *Information Quality* (IQ), *Service Interaction Quality* (SIQ) dimana peneliti melakukan validasi kuesioner sebanyak tiga variabel. Untuk melihat valid tidaknya suatu variabel itu harus membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, apabila nilai hitung $>$ r tabel maka dikatakan valid, apabila nilai hitung $<$ r tabel maka dikatakan tidak valid. jika nilai signifikan $<$ 0.05 maka valid, dan apabila nilai signifikan $>$ 0.05 maka dikatakan tidak valid.

Gambar di atas adalah uji validitas dari item indikator variabel diatas, dimana peneliti melakukan validasi kuesioner sebanyak tiga variabel. Untuk melihat valid tidaknya suatu variabel itu harus membandingkan nilai r hitung dengan r tabel , apabila nilai r hitung > r tabel maka dikatakan valid, apabila nilai r hitung < r tabel maka dikatakan tidak valid. jika nilai signifikan < 0.05 maka valid, dan apabila nilai signifikan > 0.05 maka dikatakan tidak valid.

Tabel 4. 1 Hasil Validitas Tiga Indikator

Nomor Item	r hitung	r tabel 5% (80)	Kriteria
1	0.759	0.220	Valid
2	0.793	0.220	Valid
3	0.833	0.220	Valid
4	0.674	0.220	Valid
5	0.794	0.220	Valid
6	0.701	0.220	Valid
7	0.724	0.220	Valid
8	0.753	0.220	Valid
9	0.866	0.220	Valid
10	0.833	0.220	Valid
11	0.767	0.220	Valid
12	0.840	0.220	Valid
13	0.770	0.220	Valid
14	0.809	0.220	Valid
15	0.836	0.220	Valid
16	0.742	0.220	Valid

4.2 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	16

Gambar 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Dari Gambar 4.4 diperoleh nilai r sebesar 0.930, nilai ini kemudian dibandingkan dengan signifikansi 0.6. oleh karena nilai $r = 0.930 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut reliabel.

4.3 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan

Perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kinerja website saat ini yang dirasakan oleh pengguna website pemerintah Kabupaten Pidie. Perhitungan tingkat kepentingan (*importance*) digunakan untuk mengetahui nilai kondisi website yang diinginkan oleh pengguna.

4.3.1 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja Usability

Usability yaitu yang berhubungan dengan *website* atau sistem seperti tampilan, kemudahan pengguna. Kualitas pengguna meliputi kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk menjelajahi sistem, dan dapat memberikan kesan yang menyenangkan bagi pengguna.

Tabel 4. 2 Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) Usability

INDIKATOR	KODE	SKALA					NILAI					TOTAL SKOR NILAI
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	
<i>Usability</i>	U1	6	4	2	44	25	6	8	6	176	125	321
	U2	4	5	6	40	25	4	10	18	160	125	317
	U3	1	7	7	38	27	1	21	21	152	135	330
	U4	0	12	9	35	24	0	24	27	140	120	311
	U5	1	12	16	26	25	1	24	48	104	125	302
	U6	1	9	11	41	81	1	18	33	164	405	621
	U7	2	5	16	41	16	2	10	48	164	80	304

Dalam perhitungan tingkat kinerja (*performance*) pada variabel *Usability* yang terdapat pada tabel 4.2 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala sangat tidak setuju (1) dengan nilai 1 sampai dengan sangat setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skor 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil dari total skor nilai akan digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian.

Tabel 4. 3 Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) *Usability*

INDIKATOR	KODE	SKALA					NILAI					TOTAL SKOR NILAI
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	
<i>Usability</i>	U1	6	5	6	37	26	6	10	18	148	130	312
	U2	2	6	9	40	23	2	12	27	160	115	316
	U3	3	4	12	39	22	3	8	36	156	110	313
	U4	3	11	6	39	21	3	22	18	156	105	304
	U5	5	8	10	37	21	5	16	30	148	105	304
	U6	2	5	14	40	19	2	10	42	160	95	309
	U7	3	6	11	37	23	3	12	33	148	115	311

Dalam perhitungan tingkat kinerja (*performance*) pada variabel *Usability* yang terdapat pada tabel 4.3 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skor 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil dari total skor nilai akan digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian.

4.3.2 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja *Information Quality*

Information Quality menjelaskan mengenai sistem seperti sesuai atau tidaknya sebuah informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Yang termasuk kedalam Kualitas informasi seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

Tabel 4. 4 Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					NILAI					TOTAL SKOR NILAI
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	
<i>Information Quality</i>	IQ1	4	5	9	45	17	4	10	27	180	85	306
	IQ2	5	6	21	31	17	5	12	63	124	85	289
	IQ3	3	4	16	41	16	3	8	48	164	80	303
	IQ4	2	4	20	35	19	2	8	60	140	95	305
	IQ5	4	10	20	30	16	4	20	60	120	80	284
	IQ6	2	6	19	36	17	2	12	57	144	85	300

Dalam perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) pada variabel *Information Quality* yang terdapat pada tabel 4.4 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan 5. Sehingga hasil dari total skor nilai akan digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian.

Tabel 4. 5 Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					NILAI					TOTAL SKOR NILAI
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	
<i>Information Quality</i>	IQ1	5	5	13	18	18	5	10	39	72	90	216
	IQ2	3	10	12	33	22	3	20	36	132	110	301
	IQ3	3	11	10	38	18	3	22	30	152	90	297
	IQ4	3	11	15	11	18	3	22	45	44	90	204
	IQ5	2	10	14	35	19	2	20	42	140	95	299
	IQ6	5	10	15	33	17	5	20	45	132	85	287

Dalam perhitungan tingkat Kepentingan (*Importance*) pada variabel *Information Quality* yang terdapat pada tabel 4.5 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skor 5 dikalikan dengan skor 5.

4.3.3 Perhitungan Tingkat Penilaian *Service Interaction Quality*

Service Interaction Quality merupakan interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna yang meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat mengakses, memiliki mutu yang bagus, dan memudahkan komunikasi (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Tabel 4. 6 Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					NILAI					TOTAL SKOR NILAI
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	
<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ 1	2	6	15	40	17	2	12	45	160	85	304
	SIQ 2	4	4	15	42	15	4	8	45	168	75	300
	SIQ 3	1	4	23	32	21	1	8	69	128	42	248

Dalam perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) pada variabel *Service Interaction Quality* yang terdapat pada tabel 4.6 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan 5.

Tabel 4. 7 Tingkat Penilaian kepentingan (*importance*) *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					NILAI					TOTAL SKOR NILAI
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	
<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ 1	4	14	11	34	17	4	28	33	136	85	201
	SIQ 2	4	11	14	31	20	4	22	42	124	100	192
	SIQ 3	6	10	15	33	16	6	20	45	132	80	203

Dalam perhitungan tingkat kinerja (*importance*) pada variabel *Service Interaction Quality* yang terdapat pada tabel 4.7 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skor 5 dikalikan dengan skor 5.

4.4 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil dari pembagian skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

4.4.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Usability*

Tabel 4. 8 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Usability*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	KEPENTINGAN	
<i>Usability</i>	U1	321	312	102,88 %
	U2	317	316	100,31%
	U3	330	313	105,43%
	U4	311	304	102,30%
	U5	302	304	99,34%
	U6	621	309	200,97%
	U7	304	311	97,74%
	RATA-RATA			

Dalam perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada variabel *Usability* yang terdapat pada tabel 4.8 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel *Usability* untuk rata-rata nya >100%.

4.4.2 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Information Quality*

Tabel 4. 9 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	KEPENTINGAN	
<i>Information Quality</i>	IQ1	306	216	141,66%
	IQ2	289	301	96,01%
	IQ3	303	297	102,02%
	IQ4	305	204	149,50%
	IQ5	284	299	94,98%
	IQ6	297	287	103,48%

Dalam perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada variabel *Information Quality* yang terdapat pada tabel 4.9 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut tingkat kesesuaian masih ada yang kurang dari < 100%. tingkat kesesuaian terendah terdapat pada indikator “Memberikan informasi yang terpercaya”, ”Menyediakan informasi yang mudah dimengerti”.

4.4.3 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Service Interaction Quality*

Tabel 4. 10 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN
		KINERJA	KEPENTINGAN	
<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ 1	304	201	151,24%
	SIQ 2	300	192	156,25%
	SIQ 3	248	203	122,16%

Dalam perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada variabel *Service Interaction Quality* yang terdapat pada tabel 4.11 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut tingkat kesesuaian lebih dari > 100%.

4.5 Analisis Kesenjangan (*Gap*)

Analisis kesenjangan (*Gap*) perhitungan dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*). Berikut adalah perhitungan gap:

4.5.1 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Variabel *Usability*

Tabel 4. 11 Analisis Kesenjangan (*GAP*) Variabel *Usability*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR KINERJA	TOTAL SKOR KEPENTINGAN	GAP
<i>Usability</i>	U1	3.21	3.12	0.09
	U2	3.17	3.16	0.01
	U3	3.30	3.13	0.17
	U4	3.11	3.04	0.07
	U5	3.02	3.04	0.02
	U6	6.21	3.09	3.12
	U7	3.04	3.11	0.07
rata-rata		3.58	3.09	0.48

Dalam analisis kesenjangan pada variabel *Usability* yang terdapat pada tabel 4.11 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut nilai kesenjangan banyak yang bernilai positif. Nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada indikator “Desain sesuai dengan tipe situsnya” dan kesenjangan terendah terdapat pada indikator “Situs memiliki tampilan yang menarik”. Sehingga untuk rata-rata kesenjangan pada semua indikator yang terdapat pada variabel *usability* yaitu sebesar 0.48 dan dapat dinyatakan bahwa kinerja pada *website* kantor pemerintah kabupaten Pidie memenuhi harapan pengguna *website* tersebut. Karena kualitas *website* yang sudah memenuhi harapan pengguna ditandai dengan nilai kesenjangan positif.

4.5.2 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Variabel *Information Quality*

Tabel 4. 12 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Variabel *Information Quality*

	KODE	TOTAL SKOR KINERJA	TOTAL SKOR KEPENTINGAN	GAP
<i>Information Quality</i>	IQ1	3.06	2.16	0.9
	IQ2	2.89	3.01	-0.12
	IQ3	3.03	2.97	0.06
	IQ4	3.05	2.04	1.01
	IQ5	2.84	2.99	-0.15
	IQ6	2.97	2.87	0.1
	rata-rata	2.97	2.67	0.3

Dalam analisis kesenjangan pada variabel *Information Quality* yang terdapat pada tabel 4.12 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut nilai kesenjangan banyak yang bernilai positif. Nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada indikator “Menyediakan informasi yang tepat waktu” dan kesenjangan terendah terdapat pada indikator “Memberikan informasi yang terpercaya”. Sehingga untuk rata-rata kesenjangan pada semua indikator yang terdapat pada variabel *Information Quality* yaitu sebesar 0.3 dan dapat dinyatakan bahwa kinerja pada *website* Kantor Pemerintah Pidie memenuhi harapan pengguna *website* tersebut. karena kualitas *website* yang sudah memenuhi harapan pengguna ditandai dengan nilai kesenjangan positif.

4.5.3 Analisis Kesenjangan (Gap) Variabel *Service Information Quality*

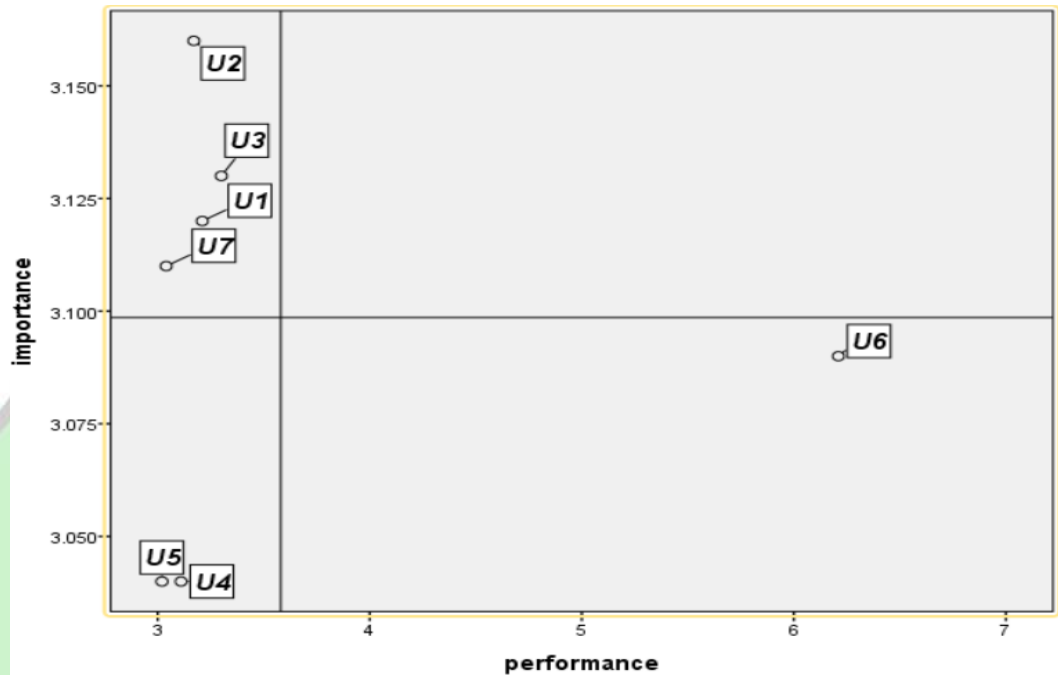
Tabel 4. 13 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Variabel *Service Information Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR KINERJA	TOTAL SKOR KEPENTINGAN	GAP
<i>Service Information Quality</i>	SIQ 1	3.04	2.01	1.03
	SIQ 2	3.00	1.92	1.08
	SIQ 3	2.48	2.03	0.45
rata-rata		2.84	1.98	0.85

Dalam analisis kesenjangan pada variabel *Service Information Quality* yang terdapat pada tabel 4.13 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut nilai kesenjangan banyak yang bernilai positif. Nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada indikator “menyampaikan maksud dari komunitas” dan kesenjangan terendah terdapat pada indikator “Menyampaikan maksud dari komunitas”. Sehingga untuk rata-rata kesenjangan pada semua indikator yang terdapat pada variabel *Service Information Quality* yaitu sebesar 0.45 dan dapat dinyatakan bahwa kinerja pada *website* kantor pemerintah kabupaten Pidie memenuhi harapan pengguna *website* tersebut. karena kualitas *website* yang sudah memenuhi harapan pengguna ditandai dengan nilai kesenjangan positif.

4.6 Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

4.6.1 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel *Usability*



Gambar 4. 5 Kuadran IPA Pada Variabel *Usability*

Berdasarkan Gambar 4.5 di atas dapat dilihat bahwa seluruh item telah dipetakan ke dalam empat kuadran dengan skala prioritas sebagai berikut:

1. Kuadran I

Item yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas website Pemerintah kabupaten Pidie yaitu terdiri dari:

(U1) Mudah untuk dioperasikan

(U2) Mudah dimengerti

(U3) Situs memiliki petunjuk yang jelas

(U7) Situs ini memberikan pengalaman yang positif untuk saya

Keempat item di atas sangat penting menurut persepsi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

2. Kuadran II

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan keunggulan website Pemerintah Pidie yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna.

3. Kuadran III

Item yang termasuk dalam kuadran III merupakan skala prioritas rendah bagi pengelola website karena tidak dianggap penting oleh pengguna yaitu:

(U4) Mudah digunakan

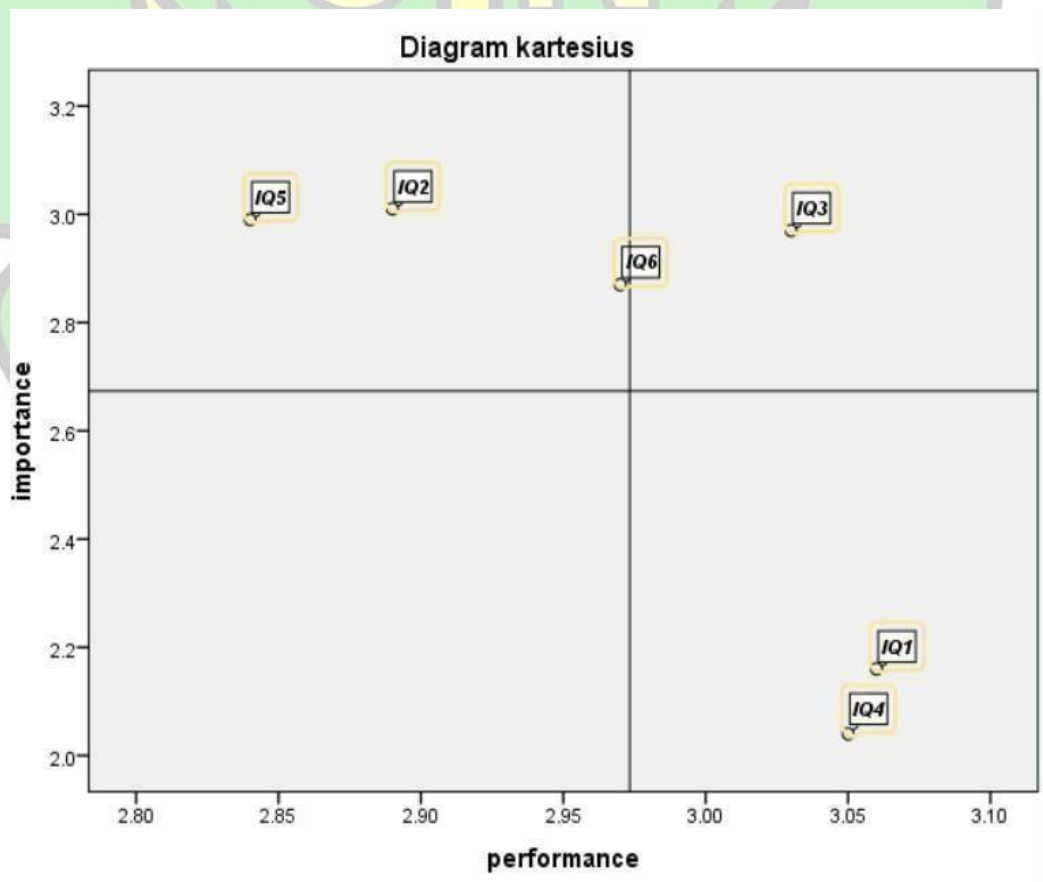
(U5) Situs memiliki tampilan yang menarik.

4. Kuadran IV

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Dalam hal ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas tinggi yaitu kuadran I atau kuadran II yaitu:

(U6) Desain sesuai dengan tipe situsnya

4.6.2 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel *Information Quality*



Gambar 4. 6 Kuadran IPA Pada Variabel *Information Quality*

1. Kuadran I

Item yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas website Pemerintah kabupaten Pidie yaitu terdiri dari:

(IQ2) Memberikan informasi yang terpercaya

(IQ5) Menyediakan informasi yang mudah dimengerti

(IQ6) Menyediakan informasi secara detail

Keempat item diatas sangat penting menurut persepsi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

2. Kuadran II

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan keunggulan website Pemerintah Pidie yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna yaitu:

(IQ3) Menyediakan informasi yang tepat waktu

3. Kuadran III

Item yang termasuk dalam kuadran III merupakan skala prioritas rendah bagi pengelola website karena tidak dianggap penting oleh pengguna.

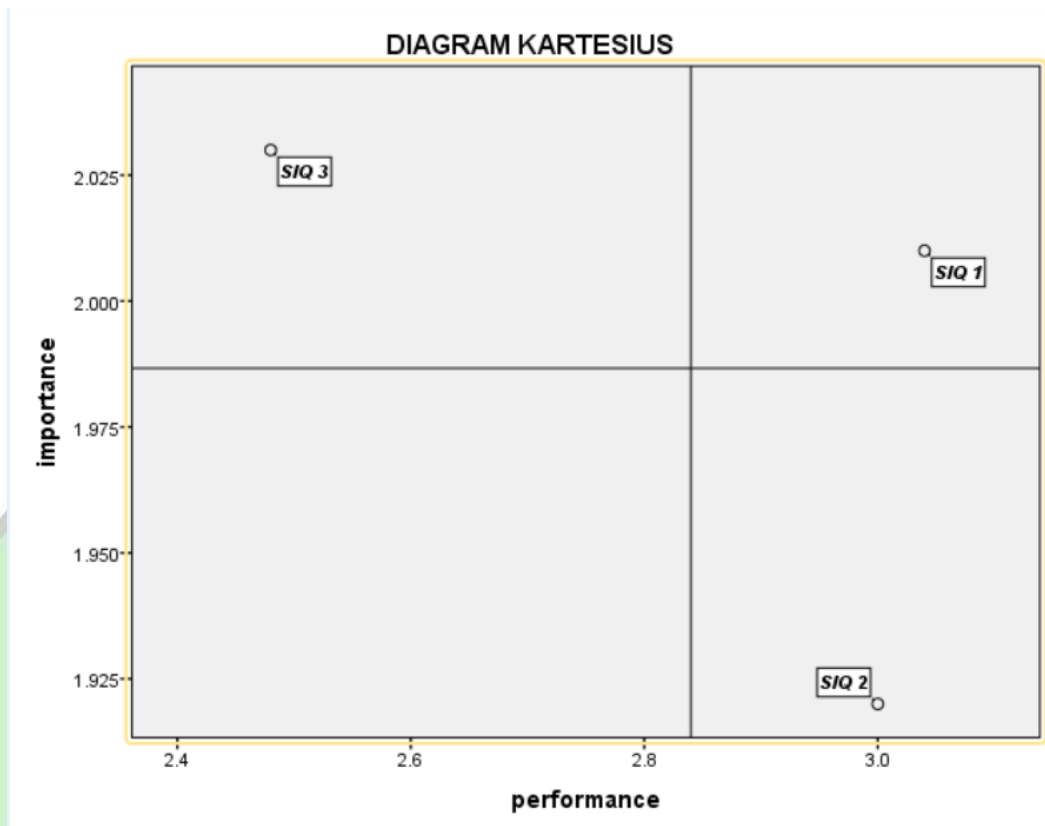
4. Kuadran IV

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Dalam hal ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas tinggi yaitu kuadran I atau kuadran II yaitu:

(IQ1) Menyediakan informasi yang akurat

(IQ4) Menyediakan informasi yang relevan

4.6.3 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel *Service Interaction Quality*



Gambar 4. 7 Kuadran IPA Pada Variabel *Service Interaction Quality*

1. Kuadran I

Item yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas website Pemerintah kabupaten Pidie yaitu terdiri dari: (SIQ3) Menyampaikan maksud dari komunitas

Keempat item diatas sangat penting menurut persepsi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

2. Kuadran II

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan keunggulan website Pemerintah Pidie yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna yaitu:

(SIQ1) Memberikan informasi dalam format yang sesuai

3. Kuadran III

Item yang termasuk dalam kuadran III merupakan skala prioritas rendah bagi pengelola website karena tidak dianggap penting oleh pengguna.

4. Kuadran IV

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Dalam hal ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas tinggi yaitu kuadran I atau kuadran II yaitu:

(SIQ2) Informasi pribadi tersimpan dengan aman



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka kualitas website pemerintahan kabupaten Pidie adalah:

- a. Berdasarkan analisis kesesuaian sangat mengeluhkan mengenai desain dari website yang kurang menarik dari segi tampilannya sehingga pengguna kurang tertarik untuk mengunjungi website. sehingga masalah tersebut harus menjadi perhatiandari pihak pemerintah kabupaten Pidie.
- b. Selain itu dilihat dari segi analisis kesenjangan bahwa masih ada yang bernilai negatif sehingga ini harus menjadi perhatian karena harapan dan kinerja dari website belum dapat memenuhi kepuasan pengguna
- c. Berdasarkan analisis kuadran terdapat banyak poin yang harus diperbaiki dan ada kaitannya dengan tampilan, informasi serta kemudahan dalam penggunaan.

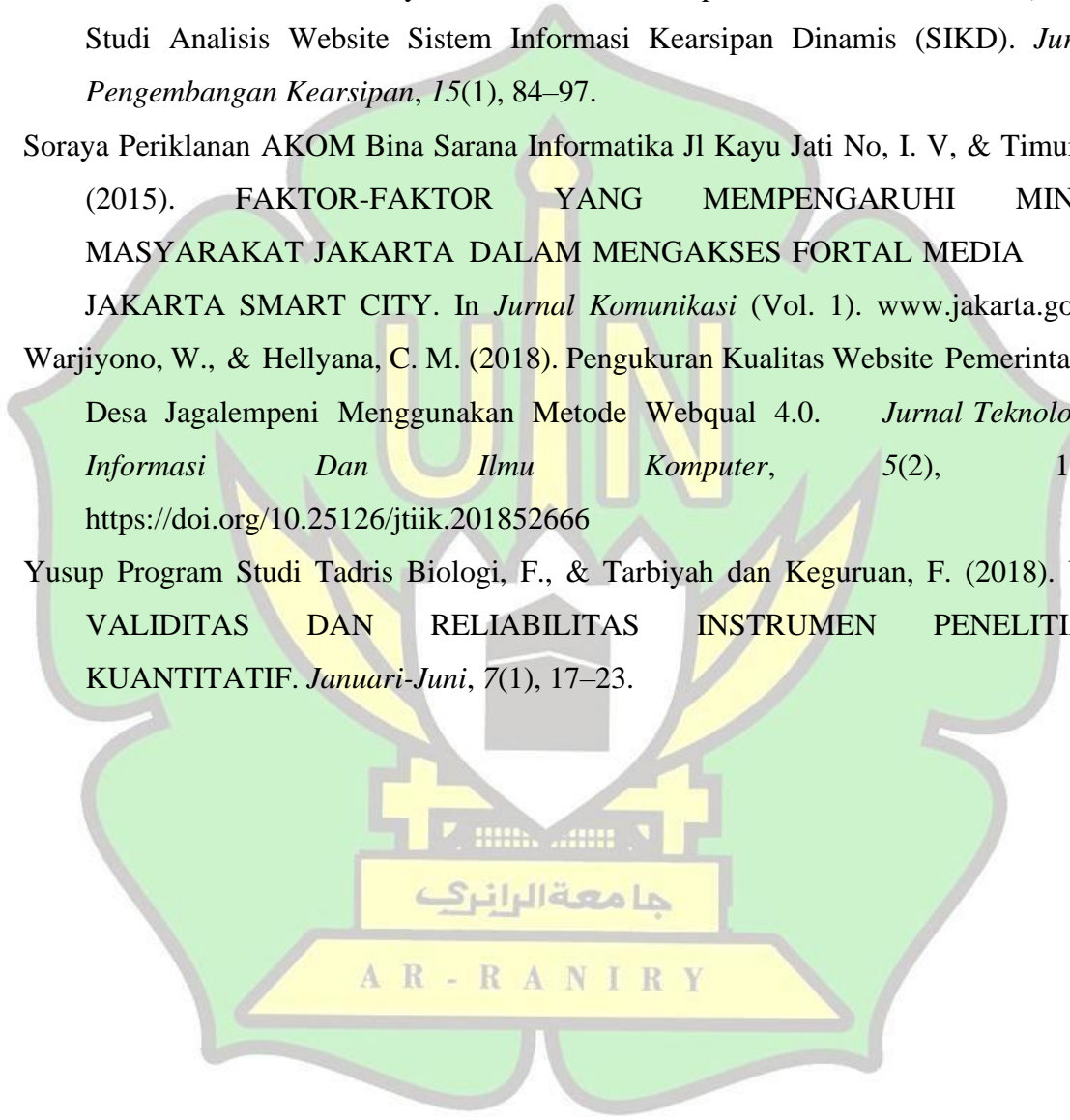
5.2 Saran

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka penulis mengemukakan saran untuk dapat digunakan pada pengembangan penelitian ini yaitu untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan beberapa tingkat indikator lainnya sebagai acuan untuk peningkatan penilaian terhadap kinerja *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal, M.-. (2019). Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Tanaman Kelapa Sawit Menggunakan Metode Bayesian Network. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 218. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.8243>
- Agustina, A. A., Asmarajati, D., & Hasanah, N. (2021). Penerapan Metode Nielsen Model Dalam Usability Testing Pada Web Portal Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 3(1), 160–167. <https://doi.org/10.32500/jebe.v3i1.2154>
- Amri. (2016). ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM MENUNJANG TERWUJUDNYA MAKASSAR SEBAGAI “SMART CITY.” In *Jurnal Komunikasi KAREBA* (Vol. 5, Issue 2).
- Gella, D. G., & Dwiatmadja, C. (2022). *JURNAL N U A N S A A K A D E M I K Jurnal Pembangunan Masyarakat (p) Analisis Kesiapan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Smart City Kota Kupang*. 7(2), 327–340.
- kuadran ipa. (n.d.).
- Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Putri, U. S., Ardiansyah, R., Putra, Y., & Mashuri, C. (2020). Evaluasi Google Classroom Menggunakan Webqual 4.0 dalam Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19. *Generation Journal*, 6(2), 2580–4952.
- Ramadhan, M. R., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali). *Jurnal Transformatika*, 19(2), 138. <https://doi.org/10.26623/transformatika.v19i2.4195>

- Ricky Nursyamsyi, M., & Fandi Dwi Imaniawan, F. (2021). *Evaluasi Kualitas Website Mitratel dengan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis*. 14(2), 312–324. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/elkom>□page312
- Setiawati, L., Siti Aulia, E., Cynthia Johan, R., Hadiapurwa, A., & Ardiansah. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 84–97.
- Soraya Periklanan AKOM Bina Sarana Informatika Jl Kayu Jati No, I. V, & Timur, J. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT JAKARTA DALAM MENGAKSES FORTAL MEDIA JAKARTA SMART CITY. In *Jurnal Komunikasi* (Vol. 1). www.jakarta.go.id,
- Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>
- Yusup Program Studi Tadris Biologi, F., & Tarbiyah dan Keguruan, F. (2018). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF. *Januari-Juni*, 7(1), 17–23.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH
KABUPATEN PIDIE**

A. Identitas

Nama : *Muhammad Yasin*
Jenis Kelamin : *Laki-laki*
Responden : *ASN Setdanas. pidie.*

B. Pertanyaan

Berikan tanda cek (√) pada kolom bagian yang sudah disediakan yang sesuai dengan anda.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Tau	Setuju	Sangat Setuju
1	Mudah untuk dioperasikan				✓	
2	Situs memiliki petunjuk yang jelas				✓	
3	Mudah digunakan				✓	
4	Situs memiliki tampilan yang menarik		✓			
5	Desain sesuai dengan tipe situsnya				✓	
6	Situs memberikan pengalaman yang positif untuk saya				✓	
7	Menyediakan informasi yang akurat		✓			
8	Menyediakan informasi yang terpercaya				✓	
9	Menyediakan informasi tepat waktu		✓			
10	Menyediakan informasi yang relevan		✓			

11	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti					
12	Menyediakan informasi secara detail					
13	Memberikan informasi dalam format sesuai					
14	Informasi pribadi tersimpan dengan aman					
15	Menyampaikan maksud dari komunitas					
16	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi					

Lampiran 2. R Tabel Penelitian

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

