



EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MANGGARAI BARAT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIED AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Sisilia Fhelly Djun¹), Adelaide Hindelens Savio²), Jufidah³), Laurensius Sandrio^{4*}), Indra Ratna Sari⁵)

¹Diploma III Teknolofi Informasi, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

²Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

³Bahasa Inggris untuk Profesional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

^{4*}Diploma III Ekowisata, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

⁵DIV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo

Corresponding Author: ^{4*}ongi.plc@gmail.com

Article Info

Article history:

Received: Jan 14, 2026

Revised: Jan 26, 2026

Accepted: Jan 31, 2026

Published: Feb 01, 2026

Keywords:

Evaluasi Website,
WebQual 4.0,
IPA,
Kepuasan Pengguna.

ABSTRAK

Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat digunakan sebagai media penyampaian informasi publik dan layanan digital kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website berdasarkan persepsi pengguna serta menentukan prioritas perbaikan layanan digital yang perlu dilakukan oleh instansi. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi pengelola dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi berbasis website. Dataset penelitian diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada 105 responden yang memiliki pengalaman menggunakan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat. Data dikumpulkan menggunakan skala Likert lima tingkat dan dianalisis secara kuantitatif. Metode yang digunakan adalah WebQual 4.0 Modifikasi yang mencakup dimensi usability, information quality, service interaction quality, dan user interface quality. Selanjutnya, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kesesuaian, kesenjangan (gap), serta menentukan indikator layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian kualitas layanan website sebesar 98,5% dengan nilai kesenjangan rata-rata -0,25. Indikator dengan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada aspek kemudahan berkomunikasi dengan pengelola website, sedangkan indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada aspek keamanan data pribadi pengguna. Berdasarkan analisis kuadran IPA, diperoleh empat indikator utama yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu tampilan website, ketepatan waktu penyajian informasi, fungsi link website, serta kemudahan komunikasi antara pengguna dan pengelola. Rekomendasi perbaikan disusun mengacu pada pedoman Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.



This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Website resmi instansi pemerintah merupakan sarana penting dalam penyampaian informasi publik dan pelayanan administratif sebagai bagian dari implementasi *e-government* dan transformasi digital sektor public [16]. Melalui website, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi layanan secara cepat, transparan, dan tanpa batasan ruang dan waktu. Oleh karena itu, kualitas layanan website menjadi faktor

strategis dalam membentuk persepsi, tingkat kepercayaan, serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu organisasi publik [5][13].

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan layanan, keberadaan website pemerintah tidak lagi hanya berfungsi sebagai media informasi statis, tetapi juga sebagai sarana interaksi antara instansi dan masyarakat. Website yang tidak memiliki

kualitas usability yang baik, informasi yang akurat, serta mekanisme interaksi layanan yang memadai berpotensi menurunkan tingkat pemanfaatan layanan digital dan menimbulkan persepsi negatif terhadap institusi publik [1][11][12].

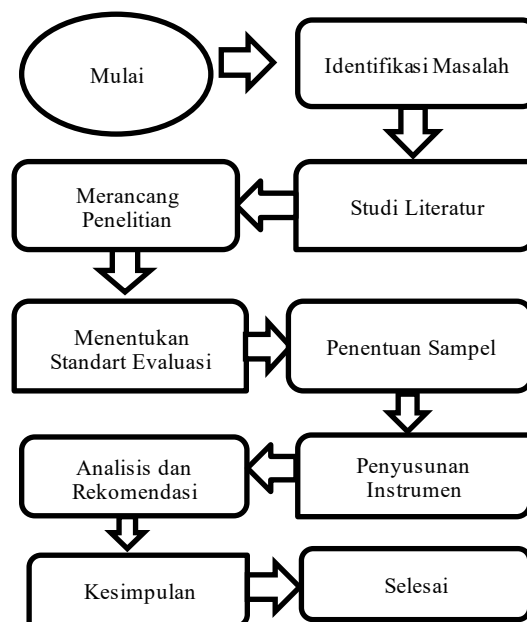
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat memanfaatkan website sebagai media publikasi layanan perpustakaan, kegiatan literasi, pengelolaan arsip daerah, serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Meningkatnya jumlah pengguna internet dan kebutuhan masyarakat akan layanan informasi digital menjadikan website instansi ini sebagai salah satu kanal utama pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti navigasi yang kurang optimal, tampilan antarmuka yang belum sepenuhnya ramah pengguna, keterbatasan pembaruan informasi, serta rendahnya efektivitas fitur komunikasi antara pengguna dan pengelola website. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan website pemerintah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem informasi, tetapi juga oleh kualitas layanan website yang dirasakan langsung oleh pengguna. Evaluasi kualitas website menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana kinerja sistem informasi telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Keberhasilan suatu sistem informasi umumnya diukur melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna [15]. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna adalah WebQual 4.0. Metode ini menilai kualitas layanan website melalui tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* [1][12]. WebQual 4.0 mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara menyeluruh, mulai dari kemudahan penggunaan hingga kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh website. Namun, pengukuran kualitas layanan website menggunakan WebQual saja belum cukup untuk menentukan prioritas perbaikan secara strategis. Oleh karena itu, penelitian ini mengombinasikan WebQual 4.0 dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA digunakan untuk membandingkan tingkat kinerja aktual website dengan tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna, sehingga dapat mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan maupun dipertahankan kinerjanya [4].

Kombinasi WebQual 4.0 dan IPA memberikan kerangka evaluasi yang lebih komprehensif karena tidak hanya mengukur kualitas layanan website, tetapi juga mampu memetakan prioritas pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang diharapkan

dapat meningkatkan mutu layanan digital dan kepuasan pengguna di masa mendatang.

2. BAHAN DAN METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan kondisi objek penelitian secara objektif dan terukur [7]. Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan secara objektif kualitas layanan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat berdasarkan persepsi pengguna. Data dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner terstruktur dan diolah dalam bentuk angka agar dapat dianalisis secara sistematis dan terukur. Analisis dilakukan menggunakan WebQual 4.0 sebagai alat ukur kualitas website dari perspektif pengguna [1][12], serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan layanan [4]. Untuk menilai tingkat kualitas layanan serta mengidentifikasi aspek yang telah memenuhi harapan dan yang perlu ditingkatkan. Metode ini memberikan dasar yang kuat dalam menyusun rekomendasi peningkatan layanan digital. Alur penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian
Sumber: Olah data Peneliti, 2025

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah identifikasi masalah melalui kegiatan wawancara dengan pihak pengelola website Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat, serta pengunjung sebagai pengguna untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang ada pada website. Hal ini membantu peneliti memahami titik-titik yang menjadi perhatian utama dalam evaluasi kualitas website. Selanjutnya dilakukan studi literatur untuk memperkaya pemahaman teori dan tinjauan kepustakaan yang berhubungan dengan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA), serta penelitian terdahulu yang relevan.

Pada tahap perancangan penelitian, metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 yang dimodifikasi dan dikombinasikan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Peneliti menerapkan empat dimensi utama dari Webqual 4.0 Modifikasi sebagai standar evaluasi kualitas website, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Interface Quality. Setiap indikator dari dimensi tersebut dinilai berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) menurut perspektif pengguna Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat yang memiliki pengalaman menggunakan website kampus. Melalui perhitungan menggunakan teknik Slovin (metode statistik untuk menghitung ukuran sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian, terutama ketika jumlah populasi diketahui tetapi peneliti ingin memperkirakan jumlah sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan tertentu) dengan margin kesalahan 12%, didapatkan sampel sebanyak 105 responden. Rumus untuk menghitung jumlah sampel ditunjukkan pada persamaan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (e^2)}$$

Keterangan:
n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = tingkat kesalahan (error)

Selanjutnya, pada tahap penyusunan instrumen, dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan *Pearson Correlation* untuk uji validitas, dan *Cronbach Alpha* untuk uji reliabilitas. Instrumen yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas kemudian disebar dalam bentuk kuesioner online. Kuesioner ini terdiri dari 20 pernyataan yang diadaptasi dari Webqual 4.0 Modifikasi, seperti kemudahan pengguna dalam mengoperasikan website, navigasi, tampilan visual, kualitas informasi, serta keamanan dalam menyampaikan data pribadi. Pernyataan-pernyataan ini dirangkum dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Dimensi WebQual 4.0 Modifikasi

No.	Indikator
A. Usability (Kemudahan Penggunaan)	
1	Website Perpustakaan dan kearsipan Manggarai Barat mudah dioperasikan oleh pengguna
2	Website mudah dipelajari meskipun pertama kali digunakan
3	Menu dan navigasi website mudah dipahami.
4	Website memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman.
5	Website dapat diakses dengan cepat tanpa hambatan berarti.
B. User Interface Quality (Kualitas Tampilan Antarmuka)	
1	Tampilan website menarik dan sesuai dengan fungsi layanan.

2	Tata letak halaman website tersusun rapi dan konsisten.
3	Warna dan desain website nyaman dilihat.
4	Tampilan website mendukung kemudahan pengguna dalam mencari informasi.
5	Website terlihat profesional sebagai media informasi resmi.
C. Information Quality (Kualitas Informasi)	
1	Informasi yang disajikan pada website akurat.
2	Informasi pada website dapat dipercaya.
3	Informasi yang ditampilkan relevan dengan kebutuhan pengguna.
4	Informasi mudah dibaca dan dipahami.
5	Informasi pada website diperbarui secara berkala.
6	Website menyediakan informasi layanan perpustakaan dan kearsipan secara lengkap.
D. Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)	
1	Website memudahkan pengguna berkomunikasi dengan pengelola.
2	Fitur kontak atau pengaduan berfungsi dengan baik.
3	Website memberikan rasa aman dalam penyampaian data pribadi.
4	Secara keseluruhan, website memiliki kualitas layanan yang baik.

Sumber: Arifin, Eko, & Hantono (2015); Barnes & Vidgen, 2002)

Tahap awal penelitian ini adalah identifikasi masalah yang dilakukan melalui wawancara dengan pengelola website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat serta pengunjung sebagai pengguna website. Wawancara ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang berkaitan dengan fungsi, tampilan, dan kualitas layanan website, sehingga peneliti memperoleh gambaran awal mengenai aspek-aspek yang perlu dievaluasi. Selanjutnya, dilakukan studi literatur untuk memperkuat landasan teoritis dengan mengkaji konsep kualitas website, metode WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), serta penelitian terdahulu yang relevan. Pada tahap perancangan penelitian, metode yang digunakan adalah WebQual 4.0 yang dimodifikasi dan dikombinasikan dengan Importance Performance Analysis (IPA). Evaluasi kualitas website didasarkan pada empat dimensi utama WebQual 4.0 Modifikasi, yaitu usability, information quality, service interaction quality, dan user interface quality. Setiap indikator pada masing-masing dimensi dinilai berdasarkan dua aspek, yaitu tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*), sesuai dengan persepsi pengguna website.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat yang memiliki pengalaman menggunakan website. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin untuk memperoleh jumlah responden yang representatif dengan tingkat kesalahan tertentu [7]. Rumus Slovin digunakan dengan tingkat kesalahan sebesar 12%, sehingga diperoleh sebanyak 105 responden. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif ketika jumlah populasi diketahui dan penelitian memiliki batas toleransi kesalahan tertentu. Pada tahap penyusunan instrumen, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas kuesioner.

Uji validitas dilakukan menggunakan Pearson Correlation dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian kuantitatif [7]. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen yang dinyatakan valid dan reliabel kemudian disebarkan kepada responden dalam bentuk kuesioner daring. Kuesioner terdiri dari 17 pernyataan yang diadaptasi dari WebQual 4.0 Modifikasi, mencakup kemudahan penggunaan, navigasi, tampilan visual, kualitas informasi, interaksi layanan, serta aspek keamanan data pribadi pengguna. Daftar pernyataan kuesioner disajikan pada Tabel 1. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) melalui tiga tahap utama. Tahap pertama adalah analisis kesesuaian untuk membandingkan tingkat kinerja aktual website dengan harapan pengguna. Tahap kedua adalah analisis kesenjangan yang bertujuan mengidentifikasi selisih antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tahap ketiga adalah analisis kuadran, yaitu pemetaan setiap indikator ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius untuk menentukan indikator yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil analisis IPA digunakan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang difokuskan pada indikator-indikator yang memerlukan perhatian khusus. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat pada masa mendatang, yang selanjutnya dibahas pada bagian hasil dan pembahasan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis kesesuaian pada website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat menghasilkan nilai perbandingan antara pernyataan kinerja saat ini dan kepentingan di tiap indikator yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dengan tingkat kesesuaian terendah adalah item pertama dari dimensi Service Interaction, yaitu "website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola", dengan persentase kesesuaian sebesar 68.9%. Ini menunjukkan bahwa kinerja website pada aspek ini jauh dari harapan pengguna.

Selain itu, indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah item kedua dari dimensi Service Interaction, yaitu "pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi", dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 108.8%. Hal ini menunjukkan bahwa website Dinas telah memberikan kinerja yang sangat baik dalam hal keamanan data pribadi, melebihi ekspektasi pengguna. Rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat adalah 98.5%. Jika tingkat kesesuaian kurang dari 100%, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja website masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Persentase ini

menunjukkan bahwa meskipun kinerja website mendekati harapan, masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan.

Analisis kesenjangan dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai kinerja saat ini dan kepentingan yang dirasakan oleh pengguna. Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa indikator dengan nilai gap negatif dan positif. Indikator dengan nilai gap negatif terbesar adalah item pertama dari dimensi Service Interaction, dengan nilai kesenjangan sebesar -1.60. Hal ini menandakan bahwa kinerja website dalam memberikan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola masih jauh di bawah ekspektasi pengguna. Sebaliknya, indikator dengan gap positif terbesar adalah item kedua dari dimensi yang sama, yaitu "pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi", dengan nilai kesenjangan sebesar 0.90. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja website pada aspek keamanan informasi pengguna sudah sangat baik dan bahkan melebihi harapan. Rata-rata kesenjangan keseluruhan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat adalah -0.2. Kondisi ini sejalan dengan konsep kualitas layanan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna [5][6]. Nilai negatif rata-rata ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja website masih di bawah harapan pengguna dan membutuhkan perbaikan lebih lanjut untuk mencapai kualitas yang diinginkan. Tabel berikut menampilkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan kesenjangan secara keseluruhan.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kesenjangan Dinas Perpustakaan

No	Dimensi	Indikator	Indikator Tingkat Kesesuaian (%) Tingkat Kesenjangan (Gap)			
			Rata-rata Kinerja (P)	Rata-rata Kepentingan (I)	Tingkat Kesesuaian (%)	Kesenjangan (P - I)
1	Service Interaction	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola	3.20	4.80	68.9	-1.60
2	Service Interaction	Pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi	4.90	4.50	108.8	0.90
3	Usability	Website mudah digunakan	3.90	4.10	95.1	-0.20
4	Usability	Website mudah dinavigasi	3.85	4.05	95.0	-0.20
5	User Interface	Tampilan website menarik dan rapi	4.00	4.10	97.6	-0.10
6	Information Quality	Informasi mudah dipahami	3.95	4.05	97.5	-0.10
7	Information Quality	Informasi yang disajikan akurat	4.10	4.15	98.8	-0.05
8	Service Interaction	Website memberikan kesan pelayanan profesional	4.05	4.10	98.7	-0.05
9	Information Quality	Informasi diperbarui secara berkala	3.80	3.90	97.4	-0.10
10	User Interface Quality	Tata letak website konsisten	4.00	4.00	100.0	0.00
-		Rata-rata Keseluruhan Indikator	3.97	4.22	98.5	-0.25

Sumber: olah data, 2025

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa indikator dengan nilai kesesuaian yang tinggi dan gap positif menunjukkan bahwa kinerja website telah memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, indikator dengan gap negatif menunjukkan bahwa masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan agar kinerja website lebih sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, hasil analisis ini akan digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh nilai rata-rata kinerja (P) sebesar 3,97 dan rata-rata kepentingan (I) sebesar 4,22, dengan tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 98,5% serta nilai kesenjangan (gap) $-0,25$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah mendekati harapan pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Pada dimensi Service Interaction, indikator *website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola* memiliki tingkat kesesuaian terendah yaitu 68,9% dengan nilai gap $-1,60$. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara kinerja dan harapan pengguna, sehingga aspek komunikasi dua arah melalui website masih perlu mendapat perhatian serius. Sebaliknya, indikator *pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi* menunjukkan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu 108,8% dengan gap 0,90, yang mengindikasikan bahwa kinerja website dalam menjaga keamanan data pribadi sudah melampaui harapan pengguna.

Pada dimensi Usability, indikator *website mudah digunakan* dan *mudah dinavigasi* masing-masing memiliki tingkat kesesuaian 95,1% dan 95,0% dengan gap $-0,20$. Nilai ini menunjukkan bahwa website sudah cukup mudah digunakan, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar sesuai sepenuhnya dengan harapan pengguna.

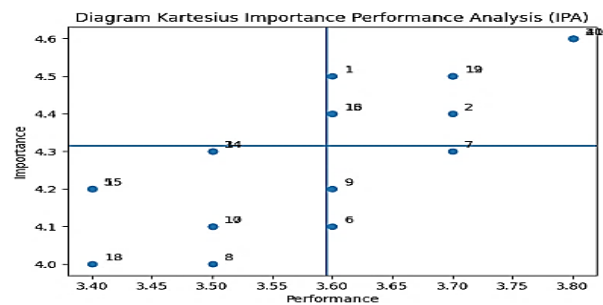
Selanjutnya, pada dimensi User Interface, indikator *tampilan website menarik dan rapi* memperoleh tingkat kesesuaian 97,6% dengan gap $-0,10$, sedangkan indikator *tata letak website konsisten* mencapai tingkat kesesuaian 100% dengan gap 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tampilan dan konsistensi tata letak website telah sesuai dengan harapan pengguna.

Pada dimensi Information Quality, seluruh indikator menunjukkan tingkat kesesuaian di atas 97%, yaitu *informasi mudah dipahami* (97,5%), *informasi akurat* (98,8%), dan *informasi diperbarui secara berkala* (97,4%). Nilai gap yang relatif kecil ($-0,10$ hingga $-0,05$) menandakan bahwa kualitas informasi yang disajikan website sudah baik dan hampir memenuhi ekspektasi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar indikator berada pada kategori sangat

sesuai, namun masih terdapat beberapa indikator dengan nilai gap negatif yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek kemudahan komunikasi dengan pengelola website. Perbaikan pada indikator-indikator tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara optimal. Kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang belum optimal, sebagaimana dijelaskan dalam teori kepuasan pelanggan [10][14].

Hasil analisis kuadran IPA divisualisasikan dalam bentuk diagram kartesius yang menggunakan dua sumbu, yaitu sumbu X yang menggambarkan kinerja website saat ini, dan sumbu Y yang merepresentasikan tingkat harapan atau kepentingan dari setiap indikator. Posisi setiap indikator dalam diagram kartesius ini membantu untuk mengidentifikasi indikator mana yang perlu dipertahankan kinerjanya, serta mana yang harus diperbaiki. Diagram kartesius tersebut terbagi menjadi empat kuadran, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3 dibawah ini.



Gambar 1. Hasil Kuadran IPA

Sumber: olah data, 2025

Keterangan:

Sumbu X (Kinerja/Performance) = nilai rata-rata kinerja ($\bar{P} = 3,97$)

Sumbu Y (Kepentingan/Importance) = nilai rata-rata kepentingan ($\bar{I} = 4,22$)

Garis potong rata-rata membagi diagram menjadi empat kuadran IPA

Dari Gambar 3 di atas dapat dilihat indikator yang masuk dalam kuadran I ini meliputi: indikator 3: tampilan website yang menarik, indikator 11: penyajian informasi tepat waktu, indikator 14: link pada website yang bekerja dengan baik dan indikator 16: kemudahan berkomunikasi dengan pengelola website. Kinerja pada aspek-aspek ini sangat mempengaruhi pengalaman pengguna, namun hasil analisis menunjukkan bahwa performanya masih rendah dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, tindakan perbaikan segera harus dilakukan pada indikator-indikator ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

Indikator-indikator yang berada pada kuadran II yaitu, indikator 1: kemudahan dalam mengoperasikan website, indikator 7: penyajian informasi yang akurat, indikator 8: informasi pada website yang dapat dipercaya, indikator 9: relevansi informasi dengan judul dan isi, indikator 10: informasi yang mudah dibaca dan dipahami, indikator 12: Penggunaan

gambar yang sesuai dengan isi berita, indikator 13: penggunaan font yang mudah dibaca dan indikator 17: reputasi website yang baik. Kinerja yang baik pada indikator-indikator ini sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna, sehingga fokus utama adalah menjaga konsistensi dan mempertahankan kualitas yang ada.

Pada kuadran III menunjukkan indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan kinerjanya juga tidak terlalu menonjol diantaranya: indikator 4: tampilan website yang sesuai dengan jenis website Dinas atau lembaga pada umumnya, indikator 15: Tata letak website yang terstruktur dan konsisten. Peningkatan pada indikator-indikator ini tidak harus menjadi prioritas utama, karena pengguna tidak menganggapnya sebagai aspek yang sangat penting. Pada Kuadran IV mencakup indikator-indikator yang memiliki kinerja tinggi, namun tidak dianggap terlalu penting oleh pengguna yakni indikator 2: Kemudahan dalam navigasi website, indikator 5: memberikan pengalaman positif bagi pengguna, indikator 6: Memberikan kesan layanan yang berkompeten dan indikator 18: Keamanan data pribadi pada website. Kinerja pada indikator-indikator ini sangat memuaskan, namun karena pengguna tidak menganggapnya sebagai aspek yang sangat krusial, organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan sebagian sumber daya dari area ini ke aspek lain yang lebih membutuhkan perbaikan.

Dengan menganalisis kuadran-kuadran ini, dapat ditentukan mana saja aspek yang harus dipertahankan dan mana yang perlu segera diperbaiki. Fokus perbaikan utama ada pada indikator-indikator yang masuk dalam Kuadran I, sementara indikator dalam Kuadran II perlu dipertahankan kualitasnya. Indikator pada Kuadran III dapat dipertimbangkan untuk ditingkatkan apabila relevan, sementara indikator di Kuadran IV menunjukkan kinerja yang baik namun mungkin tidak perlu diprioritaskan untuk alokasi sumber daya tambahan.

Pembahasan

Rekomendasi perbaikan difokuskan pada atribut yang berada pada kuadran prioritas utama sebagaimana prinsip IPA yang dikemukakan oleh Martilla dan James [4]. Rekomendasi ini juga dirumuskan berdasarkan indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IPA. Pemberian rekomendasi difokuskan pada indikator yang masuk dalam kuadran pertama (prioritas utama) dan kuadran ketiga (prioritas rendah). Rekomendasi ini bertujuan untuk memperbaiki kinerja website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Tabel 3 di bawah ini menunjukkan hasil dari rekomendasi yang diberikan untuk indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran I (prioritas utama) yang memerlukan peningkatan kinerja. Rekomendasi ini disesuaikan dengan masalah yang ditemukan pada website dan mengacu pada panduan Web Content

Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 untuk menjaga standar kualitas website.

Tabel 3. Rekomendasi Kuadran I

Indikator	Rekomendasi
Tampilan website yang menarik	Pengelola website diharapkan memperbarui tampilan website dengan desain yang lebih modern dan menarik, mengikuti perkembangan tren desain website saat ini. Disarankan untuk menggunakan layout yang lebih sederhana dan estetik tanpa mengurangi kenyamanan pengguna. (WCAG W1.4.8 <i>Visual Presentation</i>)
Informasi tepat waktu	Pengelola perlu memastikan bahwa informasi yang ditampilkan di website selalu diperbarui secara rutin. Setiap konten yang dipublikasikan harus memiliki tanggal rilis yang jelas, dan sebaiknya disertai simbol kalender agar pengguna dapat dengan mudah mengetahui kapan informasi tersebut diunggah. (WCAG W1.3.1 <i>Info and Relationship</i>)
Link yang bekerja dengan baik	Beberapa link pada website saat ini tidak berfungsi dengan baik. Pengelola diharapkan melakukan perbaikan agar semua link dapat berfungsi dan memberikan akses yang mudah ke halaman terkait. Sebaiknya, diberikan deskripsi tambahan untuk memberikan penjelasan lebih rinci tentang fitur dari link tersebut. (WCAG W2.4.9 <i>Link Purpose</i>)
Kemudahan berkomunikasi dengan pengelola	Pengelola website disarankan menyediakan fitur komunikasi yang berfungsi dengan baik seperti form komentar dan kritik. Selain itu, perlu ada petunjuk pengisian form dengan format data yang benar untuk memudahkan pengguna. Setelah pengisian, pengguna harus mendapatkan konfirmasi bahwa data atau komentar yang mereka kirimkan telah diterima. (WCAG W3.3.3 <i>Error Suggestion</i>)

Sumber: olah data, 2025

Rekomendasi perbaikan juga diberikan untuk indikator-indikator yang masuk dalam Kuadran III (prioritas rendah). Tabel 4 di bawah ini berisi rekomendasi yang disesuaikan dengan permasalahan yang ditemukan dan berdasarkan panduan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

Tabel 4. Rekomendasi Kuadran III

Indikator	Rekomendasi
Tampilan sesuai dengan jenis website Dinas lainnya	Tampilan awal website sebaiknya lebih ringkas dengan menyajikan informasi penting pada awal halaman. Pengelola disarankan meminimalkan jumlah teks yang tampil di awal dan menyediakan

	ringkasan artikel kurang dari 35 kata. (WCAG W2.4.6 Headings and Labels
Tata letak terstruktur	Pengelola website diharapkan memastikan tata letak website responsif dan dapat menyesuaikan dengan ukuran layar perangkat yang berbeda. Tata letak yang konsisten dan responsif akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, terutama bagi pengguna perangkat seluler. (WCAG W1.4.10 Reflow)
Sumber: Olah Data, 2025	

Dari hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran I harus menjadi fokus utama dalam perbaikan karena kinerjanya masih di bawah harapan pengguna. Perbaikan terhadap indikator-indikator ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas keseluruhan website dan kepuasan pengguna secara signifikan. Sedangkan, untuk indikator dalam Kuadran III, meskipun tidak dianggap sangat penting oleh pengguna, peningkatan pada indikator tersebut dapat dilakukan untuk menjaga pengalaman pengguna yang lebih baik.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai kualitas website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian website berada di bawah 100%, yaitu sebesar 97.2%. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat saat ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna. Selain itu, rata-rata nilai kesenjangan (gap) keseluruhan adalah negatif, yaitu sebesar -0.21, yang menunjukkan bahwa kualitas kinerja website masih kurang optimal dan belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara keseluruhan. Berdasarkan analisis kuadran IPA, terdapat beberapa indikator yang membutuhkan perhatian khusus untuk perbaikan. Empat indikator dari kuadran prioritas utama perbaikan (Kuadran I) yaitu: indikator 3: tampilan website yang menarik, indikator 11: penyajian informasi tepat waktu, indikator 14: link pada website yang bekerja dengan baik dan indikator 16: kemudahan berkomunikasi dengan pengelola website. Sementara itu, dua indikator dari kuadran dengan prioritas rendah perbaikan (Kuadran III) adalah: indikator 4: tampilan yang sesuai dengan jenis website Dinas lainnya dan indikator 15: Tata letak website yang terstruktur dan konsisten. Temuan ini sejalan dengan konsep evaluasi kualitas layanan digital yang menekankan pentingnya kesesuaian antara kinerja aktual dan persepsi pengguna [1][6][14].

Rekomendasi perbaikan diberikan dengan mengacu pada standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.0, yang merupakan pedoman

yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat dalam pengembangan dan pengelolaan website Dinas. Peningkatan kualitas pada indikator-indikator ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan terhadap website. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode evaluasi lain atau menggabungkan beberapa metode yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, memperluas sampel pengguna juga dapat memberikan hasil yang lebih representatif. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Manggarai Barat dalam meningkatkan kualitas website agar lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di masa mendatang.

REFERENSI

- [1] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). *An integrative approach to the assessment of e-commerce quality*. Journal of Electronic Commerce Research, 3(3), 114–127.
- [2] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2003). *Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange*. Industrial Management & Data Systems, 103(5), 297–309.
- [3] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2005). *Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government*. Information & Management, 43(6), 767–777.
- [4] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 77–79.
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- [6] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- [7] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [9] Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [10] Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [11] Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). *Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality*. Information & Management, 39(6), 467–476.
- [12] Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2007). *WebQual: An instrument for consumer evaluation of web sites*. International Journal of Electronic Commerce, 11(3), 51–87.
- [13] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- [14] Rangkuti, F. (2011). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [15] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update*. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30.
- [16] United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action*. New York: United Nations.