

Evaluasi Kualitas Website KPU Kabupaten Kediri Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Rony Kriswibowo¹, Budi Fajar Supriyanto², M.Habibullah Arief³, Jenike Gracelia Noke⁴, Heni Vidia Sari⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

e-mail: *¹rkriswibowo@gmail.com, ²fajar.deroom@gmail.com,

³m.habibullaharief@gmail.com, ⁴Gracelyanoke@gmail.com, ⁵henividias@gmail.com

Abstrak

Tingkat ketergantungan pada internet di tahun 2020 menjadi lebih tinggi. Dikarenakan pandemi Covid-19 segala aktivitas semakin banyak menggunakan Internet. Termasuk informasi tentang Pemilihan kepala daerah (PILKADA) serentak. Selaku badan penyelenggara KPU Kab. Kediri juga memanfaatkan internet untuk mensukseskan penyebaran informasi dan layanannya melalui media berbasis situs web atau website. Permasalahan pada penelitian ini berawal dari ketertarikan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap website resmi KPU Kab. Kediri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah sudah tercapai kepuasan pelayanan kepada masyarakat terhadap penggunaan website KPU Kab. Kediri. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sampel penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan 100 responden berasal dari masyarakat Kab. Kediri. Hasil penelitian mendapatkan nilai 93,5% dengan nilai gap 0,226 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan website KPU kab. Kediri belum sesuai harapan masyarakat. Hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan pemetaan dalam diagram kartesius diharapkan meningkatkan kualitas informasi dengan memberikan informasi yang up to date dan bahwa informasi yang diberikan pada situs web masih belum sesuai format atau masih kurang tepat penataan informasinya. Sehingga membuat responden kebingungan. Peneliti memberikan saran bagi pihak manajemen pengelola website dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas website KPU Kab. Kediri.

Kata kunci— Kualitas Informasi, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan

Abstract

The year 2020 is the year that the dependence with the use of the internet. Due to the pandemic Covid-19 all activities most use the Internet. Includes information on local elections (Elections) simultaneously. As the organizer of the KPU Kediri district also utilize the internet to the success of the dissemination of information and services through a media-based web site or website. Permasa-land in this study originated from the want to know how high people's satisfaction with website KPU Kediri district. People use the website to find information on Local Head Elections (PILKADA). The purpose of this study is to find out whether it is the achievement of services to the satisfaction of the public against the use of the website KPU Kediri district. This research method using *Webqual 4.0* and *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sample this study uses purposive sampling technique with 100 respondents from the District. Kediri. The results of the research get the value of 93,5% with the value of the gap 0,226 it can be concluded that the level of service quality website KPU Kediri district has not been according to the expectations of society. The results of the *Importance Performance Analysis (IPA)* shows the mapping of the cartesian diagram is expected to improve the quality of information by providing the information up to date and that the in-formation given on the web site is still not in the appropriate format or still less precise arrangement of the informa-signal.

So as to make respondent confusion. Researchers give advice for the management of the website management in preparing a strategy to improve the quality of website KPU Kediri.

Keywords— *Quality Information, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, Usability*

1. PENDAHULUAN

Peran informasi pada era digital saat ini semakin besar berpengaruh terhadap seluruh aspek kehidupan. Peran teknologi Internet telah memberikan segala informasi yang diinginkan dengan mudah dan cepat dapat diperoleh. Penggunaan internet tahun 2020 meningkat pesat. Pada tahun 2019 berjumlah 150 juta jiwa dan 2020 berjumlah 197 juta jiwa. (APJII, 2020) [1]

Pada Bulan Desember tahun 2020 akan diselenggarakan Pemilihan Kepala Daerah (PILKADA) Serentak. Penggunaan teknologi internet telah digunakan oleh KPU Kab. Kediri untuk memberikan informasi tentang Pemilihan Kepala Daerah (PILKADA) kepada masyarakat dengan menggunakan situs web. Keunggulan ini tentunya dimanfaatkan oleh KPU Kab. Kediri untuk menyelesaikan distribusi informasi dan layanannya melalui media berbasis website.

Permasalahan pada penelitian ini berawal dari ingin mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap website KPU Kab. Kediri. Masyarakat menggunakan website untuk melihat informasi Pemilihan Kepala Daerah (PILKADA). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah sudah tercapainya kepuasan pelayanan kepada masyarakat terhadap penggunaan website KPU Kab. Kediri. maka dari itu perlunya dilakukan evaluasi sebuah situs yang khususnya mencakup persepsi masyarakat/pengguna agar tercapainya kepuasan pengguna terhadap pelayanan situs.

Penelitian oleh Suci, dkk menggunakan metode Webqual untuk mengevaluasi layanan website Universitas Hasanudin mendapatkan hasil 83,16%. hasil tersebut belum sesuai harapan pengguna (Suci Ramadhani Arifin, 2015). Kemudian penelitian oleh Liyan, dkk menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk evaluasi Situs Web Pemerintahan mendapatkan hasil 99,43%. (Liyan Nasution, 2018), penelitian selanjutnya oleh Luci, dkk menggunakan Webqual menguji dengan 3 atribut: *usability*, *information quality*, dan *Service interaction*. Hasil tertinggi didapatkan oleh kepuasan pengguna dengan total 1394 dengan rata-rata skor 27.9, *Usability* dengan selisih 1 poin skor yaitu dengan total Skor 1393 dengan rata-rata skor 27.9. Dan hasil terendah adalah *Service Interaction* dengan total skor 1169 dengan rata-rata skor 23.4. (Luci Kanti Rahayu, 2018), penelitian yang relevan oleh Himawat, dkk menggunakan metode Webqual dengan 347 responden menghasilkan nilai WQI website Berdasarkan penilaian responden, nilai WQI website bukalapak pada kategori *Usability* (0.70), *Information Quality* (0.70) dan *Service Interaction Quality* (0.65). (Himawat Aryadita, 2017)

Berdasarkan penelitian terdahulu maka penelitian ini menggunakan metode WebQual yang memiliki 23 atribut sebagai kuesioner dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai analisis dalam mengidentifikasi bagaimana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam pelayanan yang ada pada website.

2. METODE PENELITIAN

2.1 *Webqual 2.0*

Salah satu teknik mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna adalah WebQual. WebQual versi 1.0 dikembangkan tahun 1998. Versi 1.0 fokus pada kualitas informasi website. Kemudian berkembang webqual versi 2.0 merupakan penyempurnaan dari versi 1.0 yang berfokus pada kualitas interaksi pengguna dengan mengadopsi SERVQUAL dan IS SERVQUAL (Barnes S. a., 2001).

Webqual terus berkembang ke versi 3.0. pada versi 3.0 berfokus pada kualitas site (site quality), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan interaksi pengguna (service interaction quality). (Barnes S. a., 2001) Pada WebQual versi 4.0, aspek kualitas site

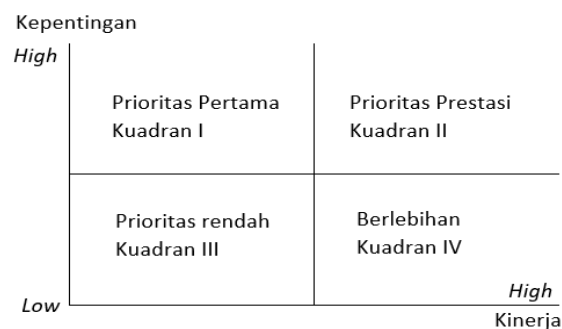
(site quality) digantikan dengan usability. Perubahan aspek tersebut dikarenakan usability menekankan sisi persepsi pengguna, bukan dari sisi pengembang. Pada WebQual versi 4.0, dimensi usability mengacu pada literatur interaksi manusia dan komputer (*Human Computer Interaction*) dan *Web Usability* (Barnes S, 2002). Kualitas inti pada WebQual 4.0 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Webqual 4.0

Dimensi	Atribut Webqual 4.0
Kegunaan (<i>Usability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Tampilan yang atraktif 5. Tampilan sesuai dengan jenis website 6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website 7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 8. Kemudahan untuk menemukan alamat website
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 10. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> 11. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 12. Menyediakan informasi yang cukup detail 13. Menyediakan informasi yang relevan 14. Menyediakan informasi yang akurat 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Adanya suasana komunitas 20. Kemudahan untuk menarik Minat dan perhatian 21. Kemudahan untuk berkomunikasi 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman
Keseluruhan	23. Tampilan situs secara keseluruhan baik

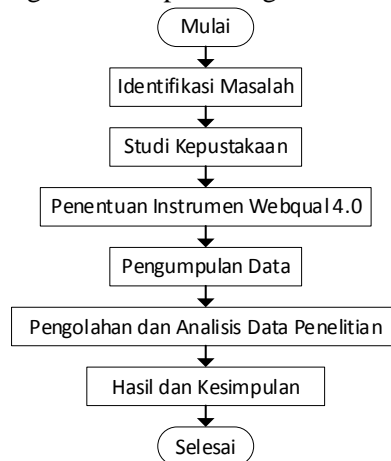
2.2 Importance Performance Analysis

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000; Latu & Everett, 2000; Tjiptono, 2011). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Seperti ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Gambar Kuadran Importance Performance Analysis

Pada penelitian ini metodologi digambarkan pada diagram alir seperti Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner webqual. Penentuan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Populasi terdiri dari masyarakat kabupaten Kediri dengan jumlah 100 responden. Pengolahan data pada penelitian ini memiliki beberapa tahapan. Sebagai berikut:

1. Penghitungan nilai total dan rata-rata

Penghitungan nilai total dari atribut kinerja dan kepentingan. Setelah perhitungan nilai total didapat, kemudian diambil rata-rata dari masing-masing atribut

2. Analisis tingkat kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

Tki = Hasil Kesesuaian

Xi = Skor dari penilaian kinerja

Yi = Skor dari penilaian Kepentingan

3. Analisis GAP

Analisis GAP menggunakan persamaan berikut:

$$Qi = \text{Kepentingan} - \text{Kinerja} \quad (2)$$

Keterangan:

Qi = Tingkat GAP

Kepentingan = Hasil nilai kepentingan

Kinerja = Hasil nilai kinerja

4. Analisis Kuadran

Analisis Kuadran menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Xi}}{K} \quad (3)$$

$$\text{Sumbu } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Yi}}{K} \quad (4)$$

Keterangan:

Sumbu \bar{X} = titik kepentingan

Sumbu \bar{Y} = titik kinerja

K = Total Atribut

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perhitungan Total & Rata-Rata Kuesioner

Data yang diambil dari 100 responden masyarakat Kab. Kediri. Data berasal dari kuisisioner tentang kinerja dan kepentingan. Tampilan data perhitungan Total & Rata-Rata seperti ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Perhitungan Total & Rata-Rata

No	Kinerja		Kepentingan	
	Total	rata - rata	Total	rata - rata
1	352	3,52	354	3,54
2	350	3,5	352	3,52
3	341	3,41	359	3,59
4	376	3,76	391	3,91
5	341	3,41	379	3,79
6	355	3,55	356	3,56
7	384	3,84	387	3,87
8	386	3,86	397	3,97
9	358	3,58	361	3,61
10	314	3,14	341	3,41
11	376	3,76	376	3,76
12	346	3,46	356	3,56
13	293	2,93	341	3,41
14	170	1,7	337	3,37
15	241	2,41	348	3,48
16	338	3,38	356	3,56
17	267	2,67	273	2,73
18	267	2,67	257	2,57
19	342	3,42	323	3,23
20	194	1,94	299	2,99
21	308	3,08	315	3,15
22	320	3,2	275	2,75
23	389	3,89	395	3,95
Total	7408	70,19	7928	79,28

Dari Tabel 2 dapat ditemukan sumbu \bar{X} dan sumbu \bar{Y} dengan persamaan (3) dan (4) seperti berikut:

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{70,19}{23} = 3,05 \quad (3)$$

$$\text{Sumbu } \bar{Y} = \frac{79,28}{23} = 3,45 \quad (4)$$

Jadi, sumbu \bar{X} berada pada nilai 3,05 dan sumbu \bar{Y} pada nilai 3,45.

3.2 Hasil analisis

Dari data yang telah terkumpul dilakukan uji validitas dan reliabilitas data.

Tabel 3 Uji Validitas kinerja

No	rhitung	rtabel	validitas
1	0,297	0,195	Valid
2	0,515	0,195	Valid
3	0,416	0,195	Valid
4	0,474	0,195	Valid
5	0,235	0,195	Valid
6	0,424	0,195	Valid
7	0,609	0,195	Valid
8	0,524	0,195	Valid
9	0,311	0,195	Valid
10	0,317	0,195	Valid
11	0,376	0,195	Valid
12	0,559	0,195	Valid
13	0,412	0,195	Valid
14	0,402	0,195	Valid
15	0,195	0,195	Valid
16	0,627	0,195	Valid
17	0,687	0,195	Valid
18	0,35	0,195	Valid
19	0,722	0,195	Valid
20	0,346	0,195	Valid
21	0,581	0,195	Valid
22	0,337	0,195	Valid
23	0,431	0,195	Valid

Hasil analisis dari 23 pertanyaan adalah semua valid. Jadi pertanyaan yang dibuat dinyatakan valid.

Table 4 uji validitas kepentingan

No	rhitung	rtabel	validitas
1	0,198	0,195	Valid
2	0,466	0,195	Valid
3	0,227	0,195	Valid
4	0,288	0,195	Valid
5	0,364	0,195	Valid
6	0,397	0,195	Valid
7	0,483	0,195	Valid
8	0,255	0,195	Valid
9	0,313	0,195	Valid
10	0,198	0,195	Valid
11	0,407	0,195	Valid
12	0,275	0,195	Valid
13	0,284	0,195	Valid
14	0,3	0,195	Valid
15	0,446	0,195	Valid
16	0,481	0,195	Valid
17	0,208	0,195	Valid
18	0,283	0,195	Valid
19	0,455	0,195	Valid
20	0,661	0,195	Valid
21	0,23	0,195	Valid
22	0,511	0,195	Valid
23	0,413	0,195	Valid

Hasil uji validitas dinyatakan valid. Karena semua pertanyaan memiliki nilai diatas rtabel.

Table 5 Uji reliabilitas kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

Jadi, hasil uji reliabilitas kinerja mendapatkan nilai $0.701 > 0,6$ maka kesimpulan yang didapatkan data bersifat reliabel.

Table 6 Uji reliabilitas kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.705	4

Jadi, hasil uji reliabilitas kepentingan mendapatkan nilai $0.705 > 0,6$ maka kesimpulan yang didapatkan data bersifat reliabel. Hasil analisis data didapatkan bahwa kuisioner dinyatakan valid dan reliabel. Sehingga data yang terkumpul dapat dikatakan baik dan dapat dikatakan data bagus.

3.3 Tingkat Kesesuaian

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian

No	Nama Atribut	Total Kinerja	Total Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Kemudahan untuk dioperasikan	352	354	99,4%
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	350	352	99,4%
3	Kemudahan untuk navigasi	341	359	95%
4	Tampilan yang atraktif	376	391	96,2%
5	Tampilan sesuai dengan jenis website	341	379	90%
6	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	355	356	99,7%
7	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	384	387	99,2%
8	Kemudahan untuk menemukan alamat website	386	397	97,2%
9	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	358	361	99,2%
10	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	314	341	92,1%
11	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	376	376	100%
12	Menyediakan informasi yang cukup detail	346	356	97,2%
13	Menyediakan informasi yang relevan	293	341	85,9%
14	Menyediakan informasi yang akurat	170	337	50,4%
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	241	348	69,3%
16	Mempunyai reputasi yang baik	338	356	94,9%
17	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	267	273	97,8%
18	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	267	257	103,9%
19	Adanya suasana komunitas	342	323	105,9%
20	Kemudahan untuk menarik Minat dan perhatian	194	299	64,9%
21	Kemudahan untuk berkomunikasi	308	315	97,8%
22	Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa	320	275	116,4%
23	Tampilan situs secara keseluruhan baik	389	395	98,5%
Rata – rata tingkat kesesuaian				93,5%

Pada Tabel 7 menunjukkan hasil perbandingan antara kinerja dan kepentingan dengan persamaan (1), dari hasil analisis menghasilkan nilai 93,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna merasakan kinerja dari situs mendekati harapan pengguna.

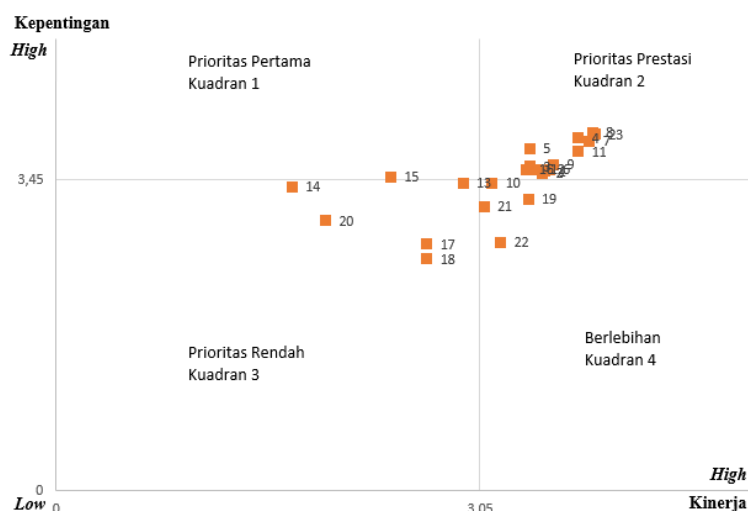
3.4 Analisis GAP

Berdasarkan Tabel 8 didapatkan bahwa nilai GAP dari keseluruhan item belum memenuhi harapan pengguna karena kinerja belum sama atau melampaui kepentingan sehingga bernilai negatif. Nilai harapan pengguna lebih besar daripada nilai yang dirasakannya. Jadi, bisa dikatakan kualitas kinerja dan kepentingan masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.

Tabel 8. Analisis GAP

No	Nama Atribut	Nilai kinerja	Nilai kepentingan	GAP
1	Kemudahan untuk dioperasikan	3,52	3,54	-0,02
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	3,5	3,52	-0,02
3	Kemudahan untuk navigasi	3,41	3,59	-0,18
4	Tampilan yang atraktif	3,76	3,91	-0,15
5	Tampilan sesuai dengan jenis website	3,41	3,79	-0,38
6	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	3,55	3,56	-0,01
7	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	3,84	3,87	-0,03
8	Kemudahan untuk menemukan alamat website	3,86	3,97	-0,11
9	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	3,58	3,61	-0,03
10	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	3,14	3,41	-0,27
11	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	3,76	3,76	0
12	Menyediakan informasi yang cukup detail	3,46	3,56	-0,1
13	Menyediakan informasi yang relevan	2,93	3,41	-0,48
14	Menyediakan informasi yang akurat	1,7	3,37	-1,67
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	2,41	3,48	-1,07
16	Mempunyai reputasi yang baik	3,38	3,56	-0,18
17	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	2,67	2,73	-0,06
18	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	2,67	2,57	0,1
19	Adanya suasana komunitas	3,42	3,23	0,19
20	Kemudahan untuk menarik Minat dan perhatian	1,94	2,99	-1,05
21	Kemudahan untuk berkomunikasi	3,08	3,15	-0,07
22	Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa	3,2	2,75	0,45
23	Tampilan situs secara keseluruhan baik	3,89	3,95	-0,06
Rata - rata		3,22	3,4469	-0,226

3.5 Grafik IPA (*Importance Performance Analysis*)



Gambar 3 Grafik IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan Grafik IPA Gambar 3 dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1:

- a. Atribut 15 yaitu Menyajikan informasi dalam format yang sesuai. Responden merasa bahwa informasi yang diberikan pada situs web masih belum sesuai format atau masih kurang tepat penataan informasinya. Sehingga membuat responden kebingungan.

2. Kuadran 2;

- a. Atribut 1 Kemudahan untuk dioperasikan. Responden merasa mudah menggunakan situs.
- b. Atribut 2 Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti. Responden merasa interaksi dengan situs mudah dan jelas.
- c. Atribut 3 Kemudahan untuk navigasi. Responden merasa mudah saat melakukan navigasi pada situs.
- d. Atribut 4 Tampilan yang atraktif. Responden merasa tampilan situs menarik dan atraktif.
- e. Atribut 5 Tampilan sesuai dengan jenis website. Responden merasa tampilan situs sudah sesuai dengan isi.
- f. Atribut 6 Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website. Responden merasa bahwa situs ini memberikan pengetahuan yang baru dan termotivasi setelah menggunakannya.
- g. Atribut 7 Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. Responden merasa tata letak situs bagus.
- h. Atribut 8 Kemudahan untuk menemukan alamat website. Responden merasa untuk menemukan situs sangat mudah.
- i. Atribut 9 menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Responden merasakan informasi yang diberikan dapat dipercaya.
- j. Atribut 11 Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. Responden merasa situs mudah diakses, dibaca dan dipahami dengan jelas.
- k. Atribut 12 Menyediakan informasi yang cukup detail. Responden merasa informasi yang dijelaskan baik.
- l. Atribut 16 Mempunyai reputasi yang baik. Responden menilai situs memiliki reputasi yang baik.
- m. Atribut 23 Tampilan situs secara keseluruhan baik. Secara keseluruhan tampilan mendapatkan nilai baik.

3. Kuadran 3;

- a. Atribut 13 yaitu Menyediakan informasi yang relevan. Responden merasa bahwa informasi masih campur – campur dan belum relevan.

- b. Atribut 14 yaitu Menyediakan informasi yang akurat. Responden merasa bahwa informasi belum akurat sesuai dengan kenyataan.
 - c. Atribut 17 yaitu Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi. Menyelesaikan transaksi. Responden merasa bahwa kurang yakin atas keamanan yang diberikan situs dalam bertransaksi.
 - d. Atribut 18 yaitu Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. Keamanan data yang diberikan oleh situs masih kurang sehingga responden merasa kurang aman terhadap data pribadinya.
 - e. Atribut 20 yaitu Kemudahan untuk menarik Minat dan perhatian. Responden kurang tertarik terhadap situs.
4. Kuadran 4;
- a. Atribut 10 bahwa informasi *up to date*.
 - b. Responden merasa bahwa informasi yang disajikan belum *up to date* karena masih ada berita lama yang ditampilkan.
 - c. Atribut 19 yaitu Adanya suasana komunitas. Responden tidak merasakan adanya suasana komunitas.
 - d. Atribut 21 bahwa kemudahan dalam komunikasi pada pihak KPU Kab. Kediri. Sudah di katakan mudah. Responden merasa bahwa dalam melakukan komunikasi dengan pihak KPU Kab. Kediri mudah.
 - e. Atribut 22 Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa. Responden merasa tidak terjadi kepercayaan yang tinggi

4. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian dengan menggunakan metode WebQual dan IPA menyimpulkan bahwa tingkat kesesuaian yang menunjukkan kepuasan pengguna yang didapatkan dari hasil perbandingan antara tingkat kinerja dan kepentingan menghasilkan 93,5% yang artinya pelayanan pada situs ini terhadap pengguna mendekati kata puas.

Kontribusi peneliti oleh hasil penelitian ini adalah menunjukan seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna Website KPU Kabupaten Kediri oleh masyarakat. Dari hasil yang didapatkan nilai 93,5% masyarakat puas dengan tampilan dan layanan yang diberikan. Hasil analisis yang dilakukan melalui analisis GAP didapatkan hasil -0,0226 yang dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa pelayanan dari pada situs belum sesuai harapan

Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran maka kuadran 1 sebagai prioritas perbaikan dalam pelayanan situs yaitu mengenai informasi yang disajikan. Kuadran 2 sebagai kualitas yang harus tetap dipertahankan karena kinerja dan kepentingannya sama sama tinggi. Kuadran 3 sebagai kuadran yang memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang sama-sama rendah. Maka bisa dikatakan kinerja tidak begitu mempengaruhi kepentingan. Kuadran 4 sebagai kuadran yang memiliki kualitas berlebih terhadap situs yang artinya kinerja dari pada situs sangat tinggi akan tetapi kepentingannya sangat rendah, pada situs ini pelaksanaan layanan kepada masyarakat dianggap berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] APJII, "https://apjii.or.id/," 27 November 2020. [Online]. Available: https://apjii.or.id/.
- [2] Suci Ramadhani Arifin, et all "Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *TEKNOMATIKA*, PP. 81 - 92, 2015.
- [3] Liyan Nasution, et all "Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , pp. 4377-4384, 2018

-
- [4] Himawat Aryadita, et all "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, pp. 29-35, 2017.
- [5] Luci Kanti Rahayu, et all "Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Alzafa.Com Terhadap Keputusan Pembelian Online," pp. 47 - 54, 2018.
- [6] D. O. S. Syaifullah, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, pp. 19 - 25, 2016.
- [7] V. Barnes, "An Evaluation of Cyber-Bookshops: The WebQual Method.," *International Journal of Electronic Commerce*, pp. 6-25, 2001.
- [8] V. R. Barnes S, "An Integrative Approach to the Assesement of E-Commerce Quality.," *Journal of Electronic Commerce research*, pp. VOL. 3, NO. 3, 2002.
- [9] V. Barnes, "Assessing the Quality of Auction Web Sites," in *Proceedings of the Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Maui, Hawaii, 2001.
- [10] K. & B. R. Khawaja, "Exploring the Factors Associated with Quality of Website," *Global Journal of Computer Science and Technology*, pp. 37 - 45, 2010.
- [11] M. & James, " Importance Performance Analysis," *Journal of Marketing*, pp. 77 - 79, 1977.
- [12] Rangkuti, *Measuring customer satisfaction: teknik mengukur & strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus pln jp*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [13] Setiawan, *Analisa tingkat kepuasan pengguna kereta api komuter surabaya – sidoarjo*, Surabaya: Universitas Sriwijaya, 2005.
- [14] D. Z. F. & E. N. Herwanto, "Integration of service quality and importance performance analysis method in improving service quality at smk plus laboratorium indonesia, karawang," *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, pp. 1 - 14, 2013.
- [15] C. Martinez, *Evaluation report: tools cluster networking meeting 1*, Arizona: CenterPoint Institute, Inc, 2003.
- [16] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- [17] Sevilla, *Research methods*, Quezon City: Rex Printing Company, 2007.
- [18] M. D. B. Yola, "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, pp. 301-309, 2013.
- [19] Santoso, "Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Teknologi Pertanian*, pp. 1-9, 2011.
- [20] Luci kanti rahayu, "webqual 4.0 untuk evaluasi kualitas layanan website e-commerce alzafa.com terhadap keputusan pembelian online," *jisamar*, pp. 47 - 54, 2018.