

**ANALISIS KUALITAS SISTEM E-RAPOR SP JENJANG SMP DI
KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

Oleh

Gusti Ayu Mas Ekayanti, NIM. 2115091023

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang pendidikan yaitu penggunaan sistem e-Rapor SP untuk menunjang penyusunan laporan hasil belajar siswa oleh guru. Namun, dalam penerapannya pengguna masih sering mengalami kendala sehingga kualitas sistem e-rapor perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas sistem e-Rapor SP jenjang SMP berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Buleleng, serta mengidentifikasi aspek-aspek dengan kinerja rendah untuk menyusun rekomendasi perbaikan. Kualitas sistem diukur berdasarkan variabel WebQual 4.0 yang mencakup usability, information quality, dan service interaction quality, serta variabel pelengkap yaitu overall impression. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan dari 84 responden melalui kuesioner berbasis WebQual 4.0, dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, WebQual Index, serta Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem e-rapor dinilai baik, namun belum memenuhi harapan pengguna. Perhitungan WebQual Index menghasilkan nilai 0,78 yang dianggap baik namun belum ideal. Hasil gap analysis memperoleh nilai negatif pada setiap variabel maupun sistem secara keseluruhan, dan hasil analisis kesesuaian memiliki persentase dibawah 100%. Hal tersebut mencerminkan bahwa kinerja sistem e-Rapor SP jenjang SMP secara umum belum mampu memenuhi harapan pengguna dan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan pemetaan IPA, ditemukan 1 item yang menjadi prioritas dalam upaya peningkatan sistem, yaitu SIQ_1 terkait kualitas layanan sistem. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan kualitas layanan melalui penyediaan helpdesk atau panduan yang lebih jelas, serta dukungan respons layanan yang cepat dan konsisten.

Kata Kunci: Kualitas Sistem Informasi, E-Rapor SP, Persepsi Pengguna, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis

**ANALISIS KUALITAS SISTEM E-RAPOR SP JENJANG SMP DI
KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

Oleh

Gusti Ayu Mas Ekayanti, NIM. 2115091023

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

One form of information technology implementation in education is the use of the e-Rapor SP system to support teachers in preparing students' learning outcome reports. However, users still experience various difficulties in its implementation, indicating that the system quality needs improvement. This study aims to measure the quality of the e-Rapor SP system at the junior high school level based on users' perceptions in Buleleng Regency and to identify low-performing aspects for improvement recommendations. System quality was measured using the WebQual 4.0 variables, including usability, information quality, service interaction quality, and overall impression. This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected from 84 respondents through a WebQual 4.0-based questionnaire and analyzed using descriptive statistics, the WebQual Index, and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that the e-Rapor system is perceived as having good quality but has not yet met users' expectations. The WebQual Index value of 0.78 indicates a good but not ideal level of system quality. Gap and conformity analyses revealed negative gaps and conformity values below 100%, indicating a mismatch between system performance and user expectations. Based on the IPA results, one item was identified as a priority for improvement, namely SIQ_1 related to service interaction quality. The recommended improvements focus on enhancing service quality through clearer helpdesk support or guidance, as well as faster and more consistent service responses.

Keyword: Information System Quality, E-Rapor SP, User Perception, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis