

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGASEM MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA)**

Oleh

I Gede Ardi Sukaryadi Putra, NIM 2115091094

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan mendorong pemanfaatan *website* sebagai sarana penyedia informasi dan pelayanan publik yang transparan serta akuntabel, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karangasem merupakan salah satu portal pemerintah daerah yang menyediakan informasi layanan administrasi kependudukan. Namun, sejak dioperasikan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti halaman yang tidak menampilkan informasi, fitur dan menu yang belum berfungsi optimal, keterbatasan layanan interaktif, serta penerapan sistem keamanan yang masih rendah. Selain itu, *website* tersebut belum pernah dievaluasi dari aspek kualitasnya. Dari beberapa hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas *website* Disdukcapil Karangasem berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), serta *Fishbone Analysis*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods*. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *offline* dan *online* kepada 100 responden menggunakan instrumen WebQual 4.0 dan IPA yang terdiri atas tiga variabel, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, dengan 36 item pernyataan dengan skala Likert enam tingkat. Data kualitatif diperoleh melalui pertanyaan terbuka yang memuat kendala dan rekomendasi pengguna sebagai dasar analisis lanjutan. Analisis data meliputi analisis deskriptif, analisis *WebQual Index* (WQI), serta analisis IPA yang mencakup analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, serta analisis kuadran. Selanjutnya, dilakukan analisis tematik terhadap pertanyaan terbuka yang memuat kendala untuk mengidentifikasi tema-tema permasalahan, yang digunakan dalam *Fishbone Analysis* untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan pada atribut Kuadran I IPA. Hasil penelitian menunjukkan skor MoP sebesar 4,027 dan MoI sebesar 5,207, dan skor WQI sebesar 0,67 termasuk dalam kategori baik, namun belum optimal. Skor tingkat kesesuaian masih berada dibawah 100%, dengan rata-rata tingkat kesenjangan sebesar -1,14. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas *website* pada Disdukcapil Karangasem belum memenuhi harapan masyarakat

Kabupaten Karangasem sehingga masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil pemetaan kuadran IPA, terdapat 14 atribut pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan.

Kata kunci: Evaluasi, Pengukuran, Kualitas *Website*, Disdukcapil Karangasem, WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis*, *Fishbone Analysis*



***Evaluation of Website Quality at the Population and Civil Registration Office of
Karangasem Regency Using the WebQual 4.0 and Importance Performance
Analysis (IPA) Methods***

By

I Gede Ardi Sukaryadi Putra, NIM 2115091094

Department of Informatics Engineering

Information System Study Program

ABSTRACT

Digital transformation in the government sector has encouraged the utilization of websites as a delivering transparent and accountable public information and services, in accordance with Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure. The website of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Karangasem Regency serves as one of the regional government portal websites used to provide population information and population administration services. However, it's implementation still faces several issues, including web pages that fail to display information, non-functional features and menus, limited interactive services, and inadequate security implementation. Furthermore, the website has never been evaluated in terms of its quality. Therefore, this study aims to measure the quality level of the website using the WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), and Fishbone Analysis methods. This study employed a mixed methods approach. Quantitative data were collected through offline and online questionnaire distribution to 100 respondents using the WebQual 4.0 and IPA instrument, which of 3 variables: Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality, represented by 36 items with a 6-point Likert scale. Qualitative data were obtained through open questions regarding user's problems and recommendations to support further analysis. Data analysis consisted of descriptive analysis, WebQual Index (WQI) analysis, Importance Performance Analysis (IPA), including conformity level analysis, gap level analysis, and quadrant analysis. Subsequently, thematic analysis was conducted on the responses to the open questions to identify problem themes, which were then used in Fishbone Analysis to identify the root causes of problems in Quadrant I IPA attributes. The result showed an overall MoP score of 4,027, a MoI score of 5,207, and a WQI score of 0.67, categorized as good but not yet optimal. The conformity level below 100%, while the average gap level score of -1.14. These findings indicate that the quality of the Disdukcapil Karangasem website has not fully met the expectations of the people of Karangasem Regency and therefore requires further improvement. The IPA quadrant mapping identified 14 attributes in Quadrant I as the main priorities for improvement.

Keywords: *Evaluation, Measurement, Website Quality, Disdukcapil Karangasem, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Fishbone Analysis*