

EVALUASI KUALITAS APLIKASI SI-AJAIB BERBASIS *WEBSITE* PADA DPMPTSP KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

Oleh
Febe Amalindah Grace Padadi, NIM 2215091046
Jurusan Teknik Informatika
Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Perkembangan layanan pemerintahan berbasis digital (*e-government*) mendorong instansi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. *Website* Si-Ajaib merupakan portal layanan perizinan *online* yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Si-Ajaib berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0* yang terdiri atas tiga variabel, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* serta metode IPA untuk menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1-5 kepada 99 pengguna *website* Si-Ajaib, yang terdiri atas 30 pengguna kategori izin memasang reklame dan 69 pengguna kategori izin standar. Analisis data dilakukan menggunakan analisis *WebQual* (analisis deskriptif dan *WebQual Index*), analisis IPA (analisis kesenjangan, tingkat kesesuaian dan diagram kartesius), dan analisis *Fishbone*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *Microsoft Excel* dan *SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kategori izin standar maupun izin memasang reklame termasuk pada kategori Baik pada seluruh variabel *WebQual*, dengan variabel *Usability* yang memiliki nilai rata-rata terendah dan variabel *Service Interaction Quality* dengan nilai rata-rata tertinggi. Meskipun demikian, analisis IPA menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara kinerja *website* dengan harapan pengguna. Berdasarkan pemetaan diagram kartesius IPA, terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Atribut tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan analisis *Fishbone* untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan. Hasil identifikasi akar penyebab tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan yang dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu *People*, *Process*, dan *Technology*. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi DPMPTSP Kabupaten Buleleng dalam melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas *website* Si-Ajaib secara berkelanjutan.

Kata kunci: Evaluasi, Kualitas, *Website*, *WebQual 4.0*, Si-Ajaib, *Importance Performance Analysis*, Analisis *Fishbone*

EVALUATION OF THE QUALITY OF THE WEBSITE-BASED SI-AJAIB APPLICATION AT THE BULELENG REGENCY DPMPTSP USING THE WEBQUAL 4.0 AND IPA METHODS

By

Febe Amalindah Grace Padadi, Student ID 2215091046

Department of Informatics Engineering

Information Systems Study Program

ABSTRACT

The development of digital-based government services (e-government) has encouraged public agencies to improve service quality through the use of information technology. The Si-Ajaib website is an online licensing service portal developed by the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP) of Buleleng Regency. This study aims to analyze the quality of the Si-Ajaib website based on user perceptions using the WebQual 4.0 method, which consists of three variables: Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality, as well as the IPA method to determine the service attributes that should be prioritized for improvement. Data collection was conducted by distributing a questionnaire with a 1–5 Likert scale to 99 Si-Ajaib website users, consisting of 30 users in the billboard permit category and 69 users in the standard permit category. Data analysis was performed using WebQual analysis (descriptive analysis and the WebQual Index), IPA analysis (gap analysis, conformity levels, and Cartesian diagrams), and Fishbone analysis. Data processing in this study was conducted using Microsoft Excel and SPSS. The results show that both the standard permit and billboard permit categories fell into the <Good= category across all WebQual variables, with the Usability variable having the lowest average score and the Service Interaction Quality variable having the highest average score. Nevertheless, IPA analysis indicates that there is still a gap between the website's performance and user expectations. Based on the IPA Cartesian diagram mapping, there are five attributes that are top priorities for improvement. These attributes were then analyzed using a Fishbone diagram to identify the root causes of the problems. The results of this root cause analysis served as the basis for formulating improvement recommendations, which were grouped into three categories: People, Process, and Technology. These recommendations are expected to serve as a basis for evaluation by the Buleleng Regency DPMPTSP in the ongoing development and improvement of the Si-Ajaib website.

Keywords: *Evaluation, Quality, Website, WebQual 4.0, Si-Ajaib, Importance-Performance Analysis, Fishbone Analysis*