

Combining Webqual 4.0, CSI, and IPA to Evaluate and Improve Website Quality: Case Study Luwu Timur Local Government

Andi Achmad Adjie¹, Dr. Arfive Gandhi, S.T., M.T.I.², Eko Darwiyanto, S.T.,M.T.³

^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹achmadadjie@students.telkomuniversity.ac.id, ²arfivegandhi@telkomuniversity.ac.id,

³ekodarwiyanto@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Saat ini, banyak situs web pemerintah yang belum mencapai standar kualitas yang baik dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penggunanya, salah satunya adalah Wartalutim. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web Wartalutim dan memberikan rekomendasi perbaikan yang dibutuhkan oleh pengguna untuk meningkatkan kualitas situs web pemerintah daerah. Penelitian ini menggunakan Webqual 4.0, Customer Satisfaction Index, dan Importance Performance Analysis. Data dikumpulkan melalui survei pengguna dan dianalisis secara statistik. Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja situs web. Namun, setelah dilakukan evaluasi dan perbaikan, terjadi peningkatan skor kepuasan pengguna yang signifikan yaitu sebesar 83,26%. Selain itu, hasil analisis IPA juga menunjukkan adanya penurunan kesenjangan antara kinerja website dengan harapan pengguna. Atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan (U4, U7, I5, S2) juga mengalami peningkatan dari segi kualitas dan memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi kualitas website yang dilakukan serta penerapan rekomendasi perbaikan yang tepat dapat meningkatkan kualitas situs web dan kepuasan pengguna.

Kata kunci : website quality evaluation, user satisfaction, webqual 4.0, customer satisfaction index, importance performance analysis