

## **Analisis Kualitas *Website KJP Plus* Menggunakan *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis***

Muhammad Rio Pratama<sup>1</sup>, Kraugusteeliana Kraugusteeliana<sup>\*2</sup>, Andhika Octa Indarso<sup>3</sup>  
S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
Jalan RS Fatmawati Nomor 1, Pondok Labu, Cilandak, Jakarta Selatan 12450  
muhammadrp@upnvj.ac.id<sup>1</sup>, kraugusteeliana@upnvj.ac.id<sup>2</sup>, andyocta@upnvj.ac.id<sup>3</sup>

**Abstrak.** *Website* Kartu Jakarta Pintar *Plus* (*KJP Plus*) adalah *website* yang dimanfaatkan oleh penerima beasiswa *KJP Plus* dan KJMU serta masyarakat umum untuk mendapatkan informasi seputar beasiswa. Namun, selama dipublikasikan masih terdapat kendala dari segi kegunaan yaitu belum menerapkan antarmuka yang mudah digunakan dan tampilan aktif *website* yang masih sukar menepatkan ukuran gawai, segi kualitas informasi yaitu isi informasi yang ada pada *website* belum terbaru, dan segi kualitas interaksi layanan yaitu belum adanya fitur *chat bot* aktif dan *website down* ketika diakses diwaktu yang bersamaan. Dalam penelitian ini, *website KJP Plus* diukur menggunakan dimensi *WebQual 4.0* yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dan *Importance Performance Analysis* untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan *website KJP Plus* kedepannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai terbaik dari segi kegunaan adalah mudah menemukan halaman *website* dan nilai terburuk adalah tampilan *website* yang kurang menarik. Nilai terbaik dari segi kualitas informasi adalah informasi yang dapat dipercaya dan nilai terburuk adalah informasi belum terbaru. Nilai terbaik dari segi kualitas interaksi layanan adalah pengalaman yang baik, memiliki rasa aman dan nyaman dalam menggunakan *website*, serta nilai terburuk adalah *website* kurang menarik perhatian. Kemudian hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan 5 (lima) indikator dalam kuadran II dan 10 (sepuluh) indikator dalam kuadran III.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis*, *KJP Plus*, *WebQual 4.0*, *Website*.

### **1 Pendahuluan**

Dengan perkembangan teknologi baru yang sangat canggih dan merambah ke elemen kehidupan. Penerapan teknologi merupakan segmen penting dari aliran proses bisnis dalam suatu organisasi. Melalui penerapan teknologi informasi yang positif, organisasi dapat memberikan nilai tambah pada sumber daya manusia dan organisasi yang dijalankan. Manfaat-manfaat yang didapatkan dari teknologi yaitu memudahkan pekerjaan manusia menjadi lebih efektif dan efisien, berkomunikasi dengan seseorang yang berjarak jauh, mengurangi biaya pengeluaran [1]. Penerapan teknologi informasi pada organisasi telah menciptakan suasana baru, terutama dalam sistem pendidikan khususnya pada proses penyebaran informasi melalui *website*.

*Website* Kartu Jakarta Pintar *Plus* (*KJP Plus*) adalah portal situs beasiswa unggulan yang bertujuan untuk meningkatkan pendidikan yang lebih baik dan melanjutkan pendidikan tinggi dari siswa sekolah dasar hingga mahasiswa yang tinggal di Jakarta. Dari siswa SD hingga SMA, SPP dibayar dengan Kartu Jakarta Pintar Plus (*KJP Plus*), dan untuk mahasiswa, SPP dibayar dengan Kartu Unggul Jakarta Mahasiswa (KJMU). Kedua bantuan dana tersebut berasal dari APBN DKI Jakarta. *KJP Plus* dan KJMU akan menggunakan media *website* sebagai media untuk menyebarkan informasi beasiswa kepada penerima beasiswa dan masyarakat umum yang ingin mendapatkan informasi tentang beasiswa ini seperti pendaftaran beasiswa, berita terbaru, dan pengumuman.

Tidak mengimplementasikan antarmuka yang mudah digunakan pada tampilan situs yang aktif. Ini masih sulit untuk menentukan ukuran perangkat dan konten informasi di situs tidak *up to date*. Juga, sulit untuk mengakses situs pada saat yang sama. Hal ini menyulitkan pengguna untuk terhubung dengan fitur *chat* aktif *website KJP*

*Plus*. Akibatnya kualitas informasi di *website KJP Plus* belum terbaru dan sulit dipahami sehingga menyulitkan pengguna dalam menggunakan dan mencari informasi di *website*. Berlandaskan pada penjelasan yang telah dicantumkan, dengan demikian peneliti membuat kesimpulan permasalahan yang diusung yaitu belum adanya pengukuran kualitas *website KJP Plus* berdasarkan persepsi pengguna.

## 2 Tinjauan Pustaka

### 2.1 Website

Saat ini terdapat dua macam *website*, diantaranya adalah *website* dinamis serta *website* statis. *Website* dinamis adalah *website* yang fungsinya mengantarkan konten dan informasi yang selalu *update* seiring dengan waktu unggahnya. Bahasa pemrograman yang dapat dipakai salah satunya adalah PHP dengan memanfaatkan *database* aktif di dalamnya. Sedangkan *website* statis adalah *website* yang isinya cenderung jarang diubah dan cenderung diam. Adapun bahasa pemrograman yang dipakai adalah HTML dan tidak menggunakan *database* aktif untuk menyimpan data [2].

*Website* memainkan peran yang cukup penting dalam memikat dan mempertahankan minat pengguna. Hal ini yang mendasari kualitas *website* harus memberikan informasi yang valid dan relevan [3]. Terdapat 5 (lima) bagian yang menjadi tolok ukur kualitas *website* yaitu informasi, keamanan, navigasi yang mudah dipahami, tampilan yang menarik, dan pelayanan yang baik [4]. Untuk mengukur keunggulan *website* dapat diukur menggunakan alat atau survei [5].

Dengan memahami definisi dan jenis *website*, diharapkan masyarakat tidak hanya mengenal mengenai *website*, namun dapat mengimplementasikannya. Sehingga, penggunaan *website* di masyarakat dapat lebih berkembang sesuai dengan kebutuhannya seperti untuk penyebaran informasi beasiswa.

### 2.2 Kartu Jakarta Pintar *Plus*

Gubernur DKI Joko Widodo pada tahun 2013 mencanangkan program kerja yang diberi nama Kartu Jakarta Pintar (KJP), merupakan bantuan dana pendidikan bagi siswa yang berdomisili aktif di Jakarta dan aktif sebagai siswa di Jakarta. Dengan tujuan untuk dapat memberikan akses pendidikan yang lebih tinggi kepada penduduk kurang mampu yang berdomisili aktif di Jakarta pada jenjang Sekolah Dasar (SD) hingga Sekolah Menengah Atas (SMA). Kemudian setelah DKI dipegang kendali oleh Anies Baswedan pada tahun 2018, program KJP diperbarui menjadi *KJP Plus* sebagai rasa terima kasih dari salah satu janji kampanye mereka pada debat Pilkada. *KJP Plus* memperbaiki kebijakan sebelumnya dan memperluas manfaat bagi penerima beasiswa ini dan dapat dimanfaatkan untuk tingkat setara dengan Paket A, B, dan C, Pesantren, dan Program Pelatihan Kerja [6].

Di sisi lain *KJP Plus*, Pemprov DKI Jakarta juga memberikan bantuan dana pendidikan tingkat lanjut yaitu Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU) dengan syarat berdomisili aktif di DKI Jakarta, telah diterima di PTN atau PTS, berasal dari keluarga tidak mampu, dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan [6].

### 2.3 WebQual 4.0

WebQual 4.0 adalah versi paling baru dari WebQual yaitu teknik evaluasi keunggulan *website* oleh pengalaman pengguna berdasarkan penggunaan *website*. Teknik ini merupakan pembaruan dari kerangka kerja WebQual 3.0. Menurut Barnes dan Vidgen (2002), *website quality* dapat diukur dengan kerangka kerja WebQual 4.0. Kerangka kerja tersebut sudah mengalami beberapa kali perkembangan sejak tahun 2000, puncak dari WebQual adalah versi 4.0 yang memperbaiki versi sebelumnya pada bagian *site quality* menjadi *usability* [7].

WebQual 4.0 terbagi menjadi 3 (tiga) indikator untuk menilai kualitas layanan *website* antara lain Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) [8].

### 2.4 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis adalah metode yang dapat diterapkan untuk mengetahui atribut-atribut dari penelitian berdasarkan persepsi pengguna. Importance Performance Analysis bertujuan guna memberikan berita yang berkenaan dengan unsur-unsur layanan yang berdasarkan pengguna dapat mempengaruhi kemauan, kelayakan, dan harapan mereka. Teknik analisis ini menyatukan pengukuran tingkat harapan (*performance*) dan tingkat loyalitas (*importance*) dalam grafik berbentuk 2 (dua) dimensi [9].

Pada analisis data ini dipetakan ke dalam grafik berbentuk 2 (dua) dimensi yang terdiri dari 4 (empat) kuadran yaitu Kuadran I (*Concentrate Here*) yang menunjukkan nilai harapan lebih tinggi dibanding nilai aktual dan tidak perlu adanya perbaikan, Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) yang menunjukkan nilai hampir sama antara nilai harapan dan aktual dan tidak perlu adanya perbaikan, Kuadran III (*Low Priority*) yang menunjukkan nilai hampir sama antara nilai harapan dan aktual dan tidak wajib adanya perbaikan, dan Kuadran IV (*Possible Overkill*) yang menampilkan nilai aktual lebih tinggi dibanding nilai harapan dan perlu adanya perbaikan [10].

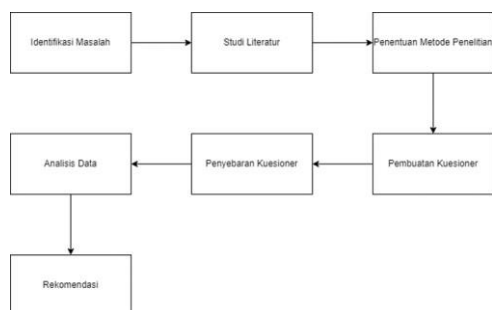
Importance Performance Analysis dapat dimanfaatkan untuk menganalisis elemen dalam kualitas layanan dan mengetahui langkah yang diperlukan untuk menjadi rekomendasi perbaikan. Teknik analisis Importance Performance Analysis menyatukan penilaian harapan dan aktual pelanggan berdasarkan pengalaman menggunakan website pada bentuk 2 (dua) dimensi guna melihat corak data. Hasil dari penilaian teknik analisis ini mengelompokkan hasil hitung berdasarkan 3 (tiga) dimensi pada WebQual 4.0 ke dalam 4 (empat) kelompok atau kuadran [11].

### 3 Metode Penelitian

Menunjuk pada judul penelitian dan pendahuluan, penelitian memanfaatkan metode deskriptif dengan pendekatan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka. Metode deskriptif adalah sebuah metode pada penelitian yang dapat dimanfaatkan untuk menggambarkan situasi dan kondisi yang langsung pada saat proses penelitian setelah melewati tahap pengumpulan data yang selanjutnya dianalisis sehingga didapat perumusan dan hasil analisis terhadap rumusan masalah yang ada.

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) dimensi yang mengacu kepada kerangka kerja WebQual 4.0. Dimensi yang digunakan berdasarkan WebQual 4.0 adalah Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*). Untuk menganalisis dan mengolah data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner memanfaatkan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) 23 dan teknik analisis untuk data yang diterapkan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* guna mengidentifikasi unsur-unsur yang dapat memenuhi kenyamanan para pengguna berdasarkan nilai aktual dan harapan pengguna website tersebut.

Adapun tahapan penelitian adalah langkah-langkah yang ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti. Untuk mengarahkan penelitian ini sesuai dengan rencana, maka ditentukan tahapan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian.

Berdasarkan gambar 1, terdapat 7 (tujuh) tahapan dalam penelitian ini antara lain identifikasi masalah, studi literatur, penentuan metode penelitian, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner, analisis data, dan yang terakhir adalah rekomendasi. Adapun penjelasan setiap tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan penelitian ini mencari informasi-informasi terkait *website KJP Plus* terkait masalah-masalah yang ada pada saat menggunakan website berdasarkan dengan indikator variabel yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada WebQual4.0.

#### 2. Studi Literatur

Pada tahapan pengkajian ini melalui studi literatur yang berkorelasi dengan penelitian yang dilaksanakan. Sumber literatur yang ada pada tahapan ini dapat berbentuk seperti buku, jurnal, dan skripsi penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 3. Penentuan Metode Penelitian

Pada tahapan observasi ini menentukan metode yang dapat diterapkan untuk penelitian yang dilakukan yaitu WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. Perhitungan ukuran kualitas *website KJP Plus* menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* untuk mendapatkan nilai harapan dan aktual pengguna guna menentukan rekomendasi perbaikan *website KJP Plus*.

#### 4. Pembuatan Kuesioner

Pada tahapan penelitian ini membuat kuesioner guna mendapatkan nilai kualitas layanan *website KJP Plus*. Kuesioner dibuat berdasarkan permasalahan yang ada.

#### 5. Penyebaran Kuesioner

Pada tahapan penyebaran kuesioner dilakukan survei kepada pengguna *website KJP Plus* dengan populasi siswa dan mahasiswa penerima beasiswa serta karyawan Dinas Pendidikan DKI Jakarta sebanyak 126 responden.

#### 6. Analisis Data

Pada proses penelitian ini, peneliti melaksanakan analisis pada hasil kuesioner yang sebelumnya disebarkan. Selanjutnya dilaksanakan analisis terhadap hasil pengisian nilai oleh responden pada kuesioner terhadap 126 responden dengan analisis *WebQual Index*. Untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* menggunakan *WebQual Index* perlu menerapkan proses terdiri atas mengukur nilai *Mean of Importance*, *Maximum Score*, *Weighted Score*, *WebQual Index*, dan *Importance Performance Analysis*.

#### 7. Rekomendasi

Pada tahapan penelitian ini peneliti memberikan rekomendasi berdasarkan hasil penilaian kualitas *website KJP Plus* memanfaatkan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. Rekomendasi diperlukan untuk memperbaiki bagian-bagian *website* berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan.

## 4 Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil WebQual 4.0

Analisis *WebQual Index* didapatkan dari hasil survei penilaian responden dengan total 126 responden yang merupakan pengguna *website KJP Plus*. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel

Analisis Kualitas *Website KJP Plus* Menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*

2016. Tujuan dari analisis WebQual *Index* ini adalah untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* dan menentukan standar dari kualitas layanan sebuah *website*.

**Tabel 1.** WebQual *Index*.

No.	Pernyataan	Mean of <i>Importance</i>	<i>Maximum</i> Score	<i>Weighted</i> Score	WebQual <i>Index</i>
1.	Saya merasa mudah untuk mengoperasikan <i>website</i> .	4.06	20.30	16.12	0.79
2.	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dan menelusuri <i>website</i> .	4.04	20.20	15.92	0.79
3.	Saya merasa mudah untuk menemukan alamat <i>website</i> .	4.41	22.05	19.23	0.87
4.	Saya merasa mudah untuk berinteraksi dengan <i>website</i> dan tampilannya atraktif.	3.87	19.35	14.05	0.64
5.	Saya merasa mudah untuk menemukan informasi dalam <i>website</i> .	4.06	20.30	15.97	0.79
6.	<i>Website</i> menyajikan informasi yang jelas.	4.21	21.05	17.18	0.82
7.	<i>Website</i> menyajikan informasi yang terpercaya.	4.57	22.85	20.25	0.89
8.	<i>Website</i> menyajikan informasi terbaru dan lengkap.	3.99	19.95	15.68	0.79
9.	<i>Website</i> memberikan informasi yang terperinci, valid dan relevan.	4.21	21.05	17.26	0.82
10.	Informasi yang dipasok pada <i>website</i> dalam letak yang sesuai dan mudah ditelaah.	4.08	20.40	16.28	0.80
11.	<i>Website</i> mempunyai reputasi yang cukup baik.	4.17	20.85	16.72	0.80
12.	Saya merasa aman untuk bertransaksi.	4.09	20.45	16.20	0.79
13.	Saya merasa aman untuk menyampaikan data pribadi seperti NIK, Alamat, dan Nomor Rekening.	4.11	20.55	16.36	0.80
14.	Saya merasa tertarik untuk menggunakan <i>website</i> .	3.88	19.40	14.55	0.75
15.	Saya merasa mudah untuk memberikan	4.09	20.45	15.75	0.77

masukkan terkait fitur *website*.

Rata-Rata =	Jumlah =	Jumlah =	Rata-Rata =
4.12	309.20	247.52	0.79

Berdasarkan tabel 1, menjelaskan bahwa dalam menghitung nilai dari *Mean of Importance*, *Maximum Score*, *Weighted Score*, dan *WebQual Index*. Nilai *Mean of Importance* merupakan nilai rata-rata dari hasil penilaian kuesioner terhadap nilai harapan rata-rata pada setiap dimensi variabel pernyataan hasil penilaian kuesioner. Nilai rata-rata *Mean of Importance* adalah 4.12 dengan nilai paling kecil yaitu 3.87 dan nilai paling besar yaitu 4.57.

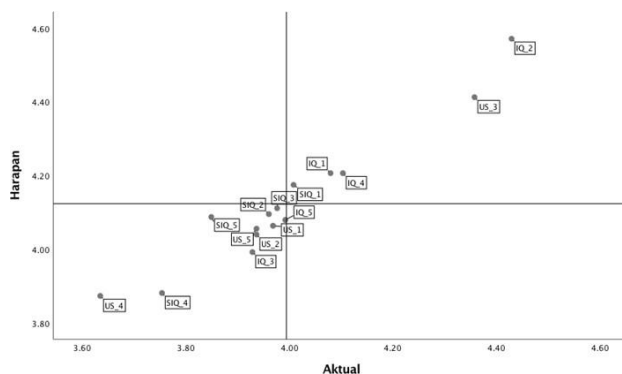
Kemudian pada nilai *Maximum Score* merupakan hasil dari nilai aktual dengan nilai tertinggi dari skala yang digunakan. Dalam penelitian skala tertinggi yang digunakan adalah 5 (lima) menggunakan skala *likert negative* pada setiap dimensi. Nilai jumlah *Maximum Score* adalah 309.20 dengan nilai paling kecil yaitu 19.35 dan nilai paling besar yaitu 22.85.

Selanjutnya pada nilai *Weighted Score* merupakan hasil dari perkalian antara nilai rata-rata nilai aktual dan nilai harapan pengguna *website* terhadap kualitas layanan *website* dari setiap dimensi pernyataan kuesioner. Nilai jumlah *Weighted Score* adalah 247.52 dengan nilai paling kecil yaitu 14.05 dan nilai paling besar yaitu 20.25.

Dengan demikian, rata-rata dari nilai *WebQual Index* pada tabel di atas adalah 0.79 dengan nilai paling kecil yaitu 0.64 dan nilai paling besar yaitu 0.89. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan perhitungan nilai *Mean of Importance*, *Maximum Score*, *Weighted Score*, dan *WebQual Index* yang telah dilakukan terhadap penilaian kualitas layanan kualitas layanan *website* KJP Plus dari 126 responden adalah baik.

#### 4.2 Hasil Importance Performance Analysis

Hasil *Importance Performance Analysis* didapatkan dari hasil survei yang telah dilakukan pada 126 responden pengguna *website* KJP Plus. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi taraf kenyamanan pengguna *website* dan pelayanan bagian mana yang harus ditingkatkan lagi pada *website* dikarenakan belum puasnya pengguna terhadap fitur yang ada. Dengan demikian dapat mempermudah pengembang *website* KJP Plus karena metode ini dapat memberikan hasil analisis berdasarkan titik kuadran dari setiap dimensi pernyataan variabel. Adapun hasil dari *Importance Performance Analysis* ini pada gambar berikut:



**Gambar 2.** *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan gambar 2, menjelaskan bahwa penilaian aktual direpresentasikan pada sumbu x dan penilaian harapan pada sumbu y. Dalam metode *Importance Performance Analysis* dibagi menjadi 4 (empat) kuadran yang menjelaskan kepentingan dari hasil penilaian aktual dan harapan dari kualitas layanan *website* KJP Plus.

Dalam kuadran II (*Keep Up the Good Work*) terdapat 5 (lima) dimensi pernyataan dari variabel yaitu US\_3, IQ\_1, IQ\_2, IQ\_4, dan SIQ\_1 yang berarti penilaian aktual hampir sesuai dengan penilaian harapan pengguna website KJP Plus, sehingga berdasarkan pengguna tetap harus mempertahankan kinerja website KJP Plus agar terus menjadi lebih baik dan memenuhi harapan pengguna.

Selanjutnya dalam kuadran III (*Low Priority*) terdapat 10 (sepuluh) dimensi pernyataan dari variabel yaitu US\_1, US\_2, US\_4, US\_5, IQ\_3, IQ\_5, SIQ\_2, SIQ\_3, SIQ\_4, SIQ\_5 yang berarti penilaian aktual hampir sesuai dengan penilaian harapan pengguna website KJP Plus, sehingga berdasarkan pengguna, pengembang harus mempertahankan kualitas website KJP Plus, namun tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk dimensi yang ada dalam kuadran ini.

### 4.3 Rekomendasi Perbaikan

Setelah melakukan analisis data untuk mendapat nilai guna mengukur kualitas layanan KJP Plus berdasarkan pernyataan pada kuesioner yang telah disebar dan diisi secara online pada laman Google Form dan diisi oleh 126 responden pengguna website, maka ditentukan rekomendasi perbaikan untuk memberikan implikasi kepada pihak Dinas Pendidikan DKI Jakarta khususnya UPT UPT Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP). Hasil analisis kualitas website KJP Plus menggunakan WebQual Index menghasilkan nilai dengan kategori baik untuk semua dimensi pada WebQual 4.0 yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).

Kemudian berdasarkan hasil WebQual Index masih terdapat nilai minimal namun masih dalam rentang nilai dengan kategori baik untuk penilaian berdasarkan variabel pernyataan dari WebQual 4.0. Selanjutnya menggunakan metode analisis Importance Performance Analysis untuk mengetahui bagian yang menjadi prioritas perbaikan untuk kualitas layanan website KJP Plus. Dengan demikian, rekomendasi yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Membuat tampilan antarmuka atau *interface* dari website KJP Plus yang lebih menarik dengan memperhatikan kombinasi warna, penempatan *layout*, pemilihan tipografi, dan memperhatikan konsistensi pelaksanaan website.
2. Memberikan informasi yang relevan dan terbaru terkait informasi seputar beasiswa Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU) dan Kartu Jakarta Pintar Plus (KJP Plus) agar website lebih banyak dikunjungi mahasiswa dan siswa penerima beasiswa atau masyarakat umum.
3. Memperhatikan informasi yang detail, mudah dimengerti, tepat, dan memperhatikan format penulisan yang konsisten agar pengunjung website dapat mencerna dengan baik terkait informasi yang diberikan.
4. Mengikuti alur perkembangan teknologi yang digunakan untuk pengembangan website KJP Plus agar dapat mengikuti perkembangan era dan memiliki daya kompetisi dengan website lainnya yang sejenis.
5. Memberikan fitur *live chat* atau *chat bot* di dalam website KJP Plus agar pengunjung dapat menanyakan informasi secara langsung terkait permasalahan yang dihadapi.
6. Memberikan kesan positif kepada pengguna dengan cara memperbaiki *server website* agar tidak terjadi *server down* ketika diakses oleh pengunjung website KJP Plus.

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil yang telah dibahas pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis WebQual Index dari setiap dimensi pernyataan menunjukkan bahwa nilai rata-rata WebQual Index adalah 0.79 dengan kategori baik. Untuk nilai terendah adalah 0.64 dengan kategori baik dan nilai tertinggi adalah 0.89 dengan kategori sangat baik.
2. Hasil analisis Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa dimensi variabel pernyataan US\_3, IQ\_1, IQ\_2, IQ\_4, dan SIQ\_1 perlu diperhatikan kualitasnya karena terdapat pada kuadran II. Selanjutnya dimensi variabel pernyataan US\_1, US\_2, US\_4, US\_5, IQ\_3, IQ\_5, SIQ\_2, SIQ\_3,

SIQ\_4, SIQ\_5 perlu dipertahankan kualitasnya namun dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan harapan pengguna *website KJP Plus*.

## Referensi

- [1] M. A. Athallah, and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis", vol. 8(1), pp. 171-182, 2022.
- [2] A. Syukron and N. Hasan, "Perancangan Sistem Rawat Jalan Berbasis web Pada Puskesmas Winog," *Bianglala Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 28–34, 2017, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/Bianglala/article/view/574/465>.
- [3] M. A. Razak, A. M. Abdul-Rani, T. V. V. L. N. Rao, S. R. Pedapati, and S. Kamal, "Electrical Discharge Machining on Biodegradable AZ31 Magnesium Alloy Using Taguchi Method," *Procedia Eng.*, vol. 148, pp. 916–922, 2016, doi: 10.1016/j.proeng.2016.06.501.
- [4] M. Tatang, "the Impact of Website Design Quality, Service Quality, and Enjoyment on Repurchase Intention Through Satisfaction and Trust At Zalora," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 6, pp. 1–11, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/management>.
- [5] D. Suprianto, "Sistem Pengenalan Wajah Secara Real-Time," *Sist. Pengenalan Wajah Secara Real-Time dengan Adab. Eig. PCA MySQL*, vol. 7, no. 2, pp. 179–184, 2013.
- [6] A. P. Muluk, et al., "Analisis implementasi kebijakan Kartu Jakarta Pintar (KJP) Plus di DKI Jakarta," *Ilmu Pemerintahan Unbraw*, 2019.
- [7] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "Assessing the quality of auction Web sites," *Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2001, pp. 10, doi: 10.1109/HICSS.2001.927087.
- [8] M. L. Jundullah, J. E. Suseno, and B. Surarso, "Evaluasi Website E-Learning Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis," 2019.
- [9] H. Santoso and A. Anik, "Analisis Pembiayaan Ijarah Pada Perbankan Syariah," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 1, no. 02, pp. 106–116, 2017, doi: 10.29040/jiei.v1i02.33.
- [10] A. A. Syahidi and A. N. Asyikin, "Measuring User Assessments and Expectations : The Use of WebQual 4 . 0 Method and Importance-Performance Analysis ( IPA ) to Evaluate the Quality of School Websites," vol. 4, no. 1, pp.76–89, 2019.
- [11] D. Lusianti, "Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis," *J. Sains Pemasar. Indones. (Indonesian J. Mark. Sci.)*, vol. 16, no. 1, p. 17, 2017, doi: 10.14710/jspi.v16i1.17-25.