

Evaluasi Kualitas Website Disdukcapil Karangasem Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan IPA

I Gede Ardi Sukaryadi Putra^{1*}, I Made Ardwi Pradnyana², Luh Putu Eka Damayanthi³

¹ Universitas Pendidikan Ganesha; email : ardi.sukaryadi@undiksha.ac.id

² Universitas Pendidikan Ganesha; email : ardwi.pradnyana@undiksha.ac.id

³ Universitas Pendidikan Ganesha; email : ekadamyanthi@undiksha.ac.id

* Penulis : I Gede Ardi Sukaryadi Putra

Abstract: Digital transformation in the government sector encourages the utilization of websites for providing transparent and accountable public information and services accordance with Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure. Disdukcapil Karangasem website is one of the regional government portal websites used to provide population administration information. Since the operation, Disdukcapil Karangasem website has never been evaluated in terms of quality. Therefore, this study aims to measure the quality level of the website using the WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA). This study employed a quantitative descriptive approach through the distribution of WebQual 4.0 questionnaires both offline and online to 100 respondents using 36 items with a 6-point Likert scale. The results showed a WQI score of 0.67, categorized as good but not yet optimal, a conformity level below 100%, and an average gap score between performance and importance of -1.14, indicating that the quality of the Disdukcapil Karangasem website has not yet met the expectations of the Karangasem community. Based on the IPA quadrant analysis, there were 14 attributes found in Quadrant I including USB1.2.2, USB1.4.1, USB1.4.2, USB1.5.1, USB1.5.2, USB1.6.1, USB1.6.2, USB1.7.1, USB1.7.2, USB1.8.1, ITQ2.3.2, SICQ3.2.1, SICQ3.2.2, SICQ3.3.2 as the main priority for improvement. The recommended improvements include enhancing the visual appearance and website layout to make it more attractive and organized, optimizing website features that experience technical problems, updating information regularly, improving website security through the use of the HTTPS protocol, and providing accessibility services and interactive services such as communication or discussion features for users.

Keywords: Evaluation; Measurement; WebQual 4.0; Importance Performance Analysis (IPA); Disdukcapil Karangasem

Abstrak: Transformasi digital dalam sektor pemerintahan mendorong pemanfaatan website sebagai sarana penyediaan informasi dan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sesuai UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Website Disdukcapil Karangasem merupakan salah satu website portal pemerintah daerah yang digunakan dalam penyampaian informasi administrasi kependudukan, namun selama dioperasikan belum pernah dilakukan evaluasi terhadap sisi kualitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kualitas website berdasarkan evaluasi dengan metode WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner WebQual 4.0 secara offline dan online kepada 100 responden dengan 36 item pernyataan menggunakan skala Likert 6 tingkat. Hasil penelitian menunjukkan skor WQI sebesar 0,67 dalam kategori baik namun belum optimal, hasil tingkat kesesuaian berada dibawah 100%, dan hasil skor rata-rata tingkat kesenjangan antara performance dan importance sebesar -1,14 yang mengindikasikan kualitas website Disdukcapil Karangasem belum memenuhi harapan masyarakat Karangasem dan masih perlu peningkatan. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA, terdapat temuan 14 atribut yang berada pada Kuadran I meliputi USB1.2.2, USB1.4.1, USB1.4.2, USB1.5.1, USB1.5.2, USB1.6.1, USB1.6.2, USB1.7.1, USB1.7.2, USB1.8.1, ITQ2.3.2, SICQ3.2.1, SICQ3.2.2, SICQ3.3.2 sebagai prioritas utama perbaikan. Perbaikan yang disarankan meliputi peningkatan tampilan visual dan tata letak website agar lebih menarik dan rapi, optimalisasi fitur website yang mengalami kendala teknis, pembaruan informasi secara berkala, peningkatan keamanan website melalui penggunaan protokol HTTPS, serta penyediaan layanan aksesibilitas dan layanan interaktif seperti fitur komunikasi atau diskusi dengan pengguna.

Kata kunci: Evaluasi; Pengukuran; WebQual 4.0; Importance Performance Analysis (IPA); Disdukcapil Karangasem

Diterima: May 16, 2026
Direvisi: May 22, 2026
Diterima: May 24, 2026
Diterbitkan: July 2, 2026
Versi sekarang: July 12, 2026



Hak cipta: © 2026 oleh penulis.
Diserahkan untuk kemungkinan publikasi akses terbuka berdasarkan syarat dan ketentuan lisensi Creative Commons Attribution (CC BY SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

1. Pendahuluan

Transformasi digital merupakan proses perubahan operasional pada suatu organisasi dari penggunaan sistem manual menjadi sistem berbasis digital [1]. Dalam sektor publik maupun swasta, transformasi digital berperan penting dalam mendukung efisiensi operasional, percepatan proses bisnis, serta peningkatan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi [2]. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi salah satu aspek penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui pemanfaatan *website* sebagai media penyediaan informasi dan layanan masyarakat. Website merupakan kumpulan halaman yang memuat informasi dalam bentuk teks, gambar, audio, berkas dan file lainnya yang dapat diakses melalui internet [3].

Dalam konteks *e-Government*, *website* tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyedia atau penyampaian informasi, namun juga merepresentasikan transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan institusi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menegaskan bahwa instansi pemerintah wajib menyediakan informasi yang cepat, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat [4]. Dalam hal ini, *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem (Disdukcapil Karangasem) pada situs resmi <http://disdukcapil.karangasemkab.go.id/> sebagai salah satu *website* portal pemerintah daerah di Kabupaten Karangasem yang digunakan dalam penyediaan informasi berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk).

Berdasarkan hasil observasi terhadap *website* Disdukcapil Karangasem, ditemukan beberapa permasalahan pada *website* tersebut meliputi konten, fitur, dan menu yang tidak berfungsi dengan baik, serta tidak menampilkan informasi/tidak diperbarui. Beberapa submenu seperti Visi dan Misi Disdukcapil dan submenu Si Kasna pada bagian Inovasi Disdukcapil tidak menampilkan informasi. Kemudian, menu navigasi ke *website* Disdukcapil Kemendagri yang tidak berfungsi, serta fitur pencarian dan pencetakan/print dokumen PDF yang mengalami error. Dari aspek pelayanan, *website* masih bersifat informatif dan belum menyediakan layanan interaktif bagi masyarakat. Sementara itu, dari aspek keamanan masih menggunakan protokol HTTP yang rentan terhadap ancaman keamanan siber.

Dasar penentuan topik evaluasi berdasarkan pernyataan Kepala Dinas pada Disdukcapil Karangasem, yang menyampaikan “harapan terhadap kritik dan saran dari pengguna sebagai upaya perbaikan *website* kedepannya”. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan masyarakat Karangasem selaku pengguna *website* yang mengemukakan sejumlah kendala seperti struktur tata letak dan tampilan *website* yang belum terorganisir dengan baik, minimnya ketersediaan menu dan fitur-fitur layanan, serta kesulitan dalam mengakses maupun menemukan informasi karena permasalahan akibat gangguan teknis seperti *error* dan server bermasalah.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas serta tim pengelola *website* Disdukcapil Karangasem, menyampaikan belum pernah dilakukan pengukuran maupun evaluasi kualitas *website* dari perspektif pengguna yaitu masyarakat Karangasem, sehingga belum mengetahui sejauh mana tingkat kualitas *website* tersebut memenuhi harapan masyarakat Karangasem selaku pengguna dalam pelayanan publik.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan evaluasi kualitas *website*. Salah satu metode yang umum digunakan dalam mengukur kualitas *website* merupakan *WebQual 4.0* yang berfokus pada persepsi pengguna [5]. Penggunaan metode *WebQual 4.0* relevan digunakan dalam penelitian ini, dimana metode ini memiliki keunggulan dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga variabel utama, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Metode ini dikembangkan oleh Barnes & Vidgen dan telah banyak digunakan dalam evaluasi *website*, baik pada sektor *e-Commerce* maupun *e-Government* [6]. Sementara itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan layanan sehingga mampu mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan melalui pemetaan pada diagram kartesius. Kombinasi kedua metode tersebut dinilai mampu memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif karena tidak hanya mengukur tingkat kualitas *website*, tetapi juga menentukan prioritas peningkatan layanan berdasarkan persepsi pengguna.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas *website* biasanya menggunakan metode *WebQual 4.0*, maupun dengan kombinasi metode lainnya. Berdasarkan kajian terhadap penelitian sebelumnya, adapun komparasi dalam dan kesenjangan penelitian ini terletak pada pengambilan sampel yang menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, dengan skala Likert 6 tingkat dengan total 36 pernyataan dari 18 indikator *WebQual 4.0* (variabel *Usability* dengan 8 indikator, variabel *Information Quality* dengan 7 indikator, dan *Service Interaction Quality* dengan 3 indikator), serta pada proses analisis data. Analisis dilakukan

melalui pendekatan deskriptif dengan menghitung skor pada setiap variabel *WebQual 4.0* dan skor *WebQual Index* (WQI), dilanjutkan dengan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya, rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan atribut yang berada pada Kuadran I sebagai prioritas perbaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, kondisi *website* Disdukcapil Karangasem saat ini masih belum optimal, baik dari segi konten, keamanan, serta belum pernah dilakukan evaluasi kualitas berdasarkan perspsi masyarakat sehingga belum tersedia data empiris yang menunjukkan area-area yang paling diprioritaskan untuk perbaikan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

2. Tinjauan Literatur

2.1. Pengukuran (*Measurement*)

Pengukuran merupakan suatu proses sistematis yang dilakukan untuk mengetahui nilai, tingkat, atau karakteristik tertentu dari suatu objek berdasarkan kriteria dan instrumen yang telah ditentukan. Selain itu, pengukuran didefinisikan sebagai proses evaluasi dan perbandingan terhadap objek yang sedang diukur [7]. Menurut Cangelosi dalam [8], pengukuran (*measurement*) merupakan suatu proses pengumpulan data melalui pengamatan empiris guna memperoleh informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Menurut Febrtriko dalam [9], adapun macam-macam skala pengukuran yang dijabarkan menjadi empat bagian, yang meliputi skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio.

2.2. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi merupakan proses penilaian secara teknis dan ekonomis untuk mengetahui tingkat keberhasilan, kualitas, maupun efektivitas suatu sistem berdasarkan kriteria tertentu [10]. Menurut Arikunto dalam [11], evaluasi merupakan kegiatan dalam pengumpulan data atau informasi dengan membandingkan hasil terhadap kriteria tertentu untuk memperoleh kesimpulan. Menurut Ambiyar dan Muharika dalam [12], evaluasi memiliki keterkaitan yang bersifat bertahap dengan pengukuran dan penilaian, dimana proses evaluasi dilakukan setelah proses penilaian, sedangkan penilaian dilakukan berdasarkan hasil pengukuran. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfungsi untuk mengetahui kondisi suatu objek, namun menjadi dasar dalam pengambilan keputusan serta penyusunan rekomendasi perbaikan agar kualitas dan efektivitas pada suatu sistem atau layanan dapat ditingkatkan.

2.3. Kualitas *Website*

Kualitas *website* merupakan tingkat sejauh mana suatu *website* yang disediakan organisasi/institusi mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut Rohman & Kurniawan dalam [13], *website* dikategorikan menjadi beberapa aspek meliputi keamanan, kepuasan pengguna, kegunaan, serta kualitas layanan.

- a. Dalam aspek keamanan, bersangkutan terhadap keamanan informasi, privasi data, serta layanan pada *website* [14]. Metode yang umum digunakan dalam aspek keamanan, seperti *Penetration Testing*, *Web Application Firewall*, dan *Vulnerability Assessment*.
- b. Dalam aspek kepuasan pengguna bersangkutan dengan harapan pengguna terhadap hasil dari suatu sistem/layanan yang diberikan organisasi/institusi [15]. Metode yang umum digunakan dalam aspek kepuasan pengguna seperti *End-User Computing Satisfaction*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *WebQual 4.0*, dan *Net Promoter Score*.
- c. Dalam aspek kegunaan atau *usability* bersangkutan terhadap kemudahan pada suatu sistem maupun layanan baik dipahami maupun dioperasikan, serta mampu membantu dalam efisiensi pekerjaan [16]. Metode yang umum digunakan dalam aspek *usability* seperti *Usability Testing*, *System Usability Scale*, dan *Heuristic Evaluation*.
- d. Dalam aspek kualitas layanan bersangkutan terhadap kemampuan pada suatu organisasi/institusi dalam memenuhi harapan pelanggan maupun pengguna melalui interaksi yang disediakan [17]. Metode yang umum digunakan dalam aspek kualitas layanan seperti *ServQual*, *e-GovQual*, *WebQual 4.0*, dan *e-Squal*.

Dengan demikian, dari uraian aspek *website* tersebut yang meliputi keamanan, kepuasan pengguna, kegunaan, serta kualitas layanan merupakan aspek penting yang mempengaruhi

persepsi pengguna terhadap kualitas suatu *website*. Salah satu metode yang umum digunakan dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna merupakan WebQual [5].

2.4. Website Disdukcapil Karangasem

Website Disdukcapil Karangasem merupakan salah satu portal *website* pemerintah daerah di Kabupaten Karangasem yang disediakan oleh Diskominfo Karangasem dan dikembangkan pada tahun 2017 yang digunakan dalam penyediaan informasi berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) yang dapat diakses melalui URL resmi berikut <http://disdukcapil.karangasemkab.go.id/>. *Website* Disdukcapil Karangasem memiliki sembilan navigasi menu meliputi menu *home*, menu profil, menu produk layanan, menu PPID, menu layanan, menu galeri, menu data, menu dokumen, dan menu kontak.

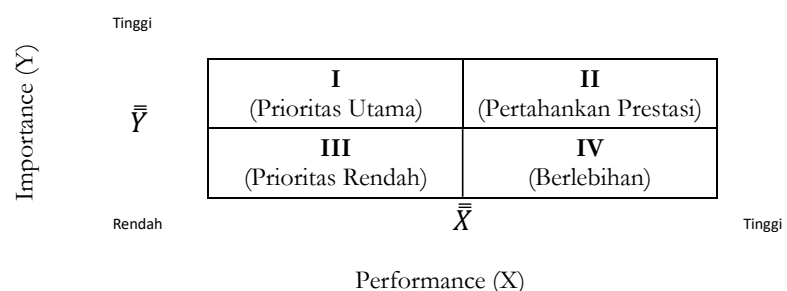
2.5. Metode WebQual 4.0

Metode *WebQual* merupakan salah satu metode yang merupakan pengembangan lanjutan dari metode *ServQual* (dikembangkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1980) sebagai alat ukur kualitas jasa. *WebQual* dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen pada awal tahun 1998 dan memiliki berbagai iterasi evolusi [6], sebagai berikut:

- WebQual* 1.0, merupakan versi awal dari instrumen *WebQual* dalam mengevaluasi kualitas *website* sekolah bisnis di Inggris dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan bersangkutan terhadap suara pelanggan, serta diawali dengan penyelenggaraan *workshop* kualitas pada tahun 1998. Dalam *WebQual* 1.0 dinilai lemah pada aspek kualitas layanan.
- WebQual* 2.0, merupakan versi lanjutan dari *WebQual* 1.0 yang dilakukan pada *website business to consumer* (B2C) seperti toko buku internet. Dalam versi ini, aspek *service interaction* diperhatikan dan diadaptasi dari metode *ServQual* dan *IS ServQual*. Versi ini lebih memperhatikan aspek kualitas interaksi namun kehilangan keunggulan pada aspek kualitas informasi dari *WebQual* 1.0.
- WebQual* 3.0, merupakan versi lanjutan dari *WebQual* 2.0 yang dilakukan dan diuji pada domain lelang *online* dengan menyetarakan kedua aspek yaitu pada kualitas informasi dan kualitas interaksi, serta menghasilkan tiga kategori yaitu *Site Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.
- WebQual* 4.0, merupakan versi lanjutan pada ketiga versi *WebQual*, dimana terdapat perubahan pada *Site Quality* menjadi *Usability* yang diadaptasi dari bidang *human-computer interaction* (HCI) yang lebih memperhatikan persepsi pengguna dibandingkan perspektif pengembang *website*. Dalam versi akhir *WebQual* tersebut terdiri dari 3 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

2.6. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang dikembangkan oleh Martilla & James pada tahun 1977 sebagai pendekatan yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu produk, layanan maupun objek melalui pengukuran atribut pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan melalui perhitungan analisis tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan. Metode IPA juga digunakan dalam mengukur hubungan antara harapan pengguna dan prioritas peningkatan kualitas pada produk ataupun sistem dan disebut sebagai analisis kuadran [18]. Menurut J. Supranto dalam [19] dan Nasution dalam [20], menentukan sumbu X (horizontal) yaitu berdasarkan rata-rata keseluruhan tingkat kinerja dan pada sumbu Y (vertikal) yaitu berdasarkan rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan, serta berikut merupakan tabulasi diagram kartesius pada kuadran IPA.



Gambar 2. Diagram Kartesius Kuadran IPA

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh [21] dengan judul “*Evaluation of the SSW Alfa Website using WebQual 4.0 Modification and Importance Performance Analysis*” yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pada website *Surabaya Single Window Alfa* menggunakan metode *WebQual 4.0* Modifikasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam penentuan sampel, penelitian ini menggunakan 385 responden dan menggunakan teknik *accidental sampling*, dan menggunakan skala Likert 5 tingkat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan interpretasi pada tingkat kesesuaian sebesar 94%, namun masih terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Rekomendasi perbaikan pada IQ01, IQ02, RE01, dan RE02.

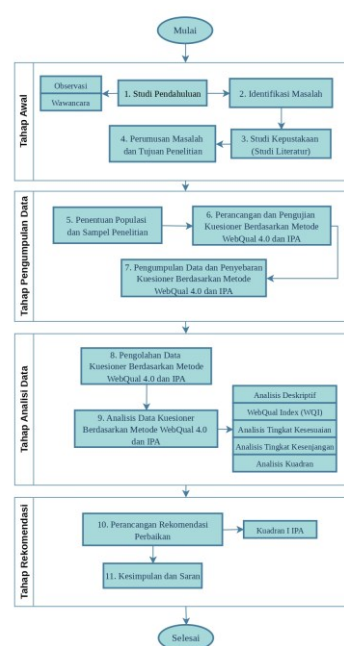
Penelitian oleh [22] dengan judul “*Analisis Kualitas Website Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (BBTNGGP) Menggunakan Metode WebQual 4.0*” yang bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* resmi pada Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dari persepsi pengguna akhir. Dalam penentuan sampel, penelitian ini menggunakan 151 responden dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan pada total skor WQI sebesar 0,75 pada kriteria Baik, kemudian dari skor analisis deskriptif, pada variabel *Usability Quality* sebesar 0,75, variabel *Information Quality* sebesar 0,77, dan pada variabel *Service Interaction Quality* sebesar 0,73. Serta, rekomendasi dari peneliti dengan menyarankan *redesign* agar tampilan lebih *up to date*, memberikan informasi yang mudah dipahami, dan meningkatkan komunikasi antar komunitas.

3. Metode

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang digunakan menggambarkan kondisi aktual serta harapan pengguna terhadap tingkat kualitas *website* pada Disdukcapil Karangasem berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan metode *WebQual 4.0* (*Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*) yang digunakan untuk mengetahui skor analisis deskriptif tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, skor minimum, skor maksimum, skor standar deviasi, dan skor *WebQual Index* (WQI). Kemudian dilanjutkan dengan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, serta menentukan prioritas perbaikan dengan analisis kuadran menggunakan diagram kartesius.

3.2. Tahapan Penelitian



Gambar 2. Diagram Alur Penelitian

3.2.1. Tahap Awal

Pada tahap awal, menggunakan beberapa tahapan meliputi studi pendahuluan, identifikasi masalah, studi kepustakaan, perumusan masalah dan tujuan penelitian. Studi pendahuluan dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Dinas, pengelola *website*, dan masyarakat Karangasem, serta dilakukan observasi langsung terhadap *website* Disdukcapil Karangasem untuk memahami kondisi dan permasalahan yang ada. Kemudian melakukan studi kepustakaan, untuk memperoleh informasi yang mendukung penelitian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang selaras dengan penelitian yang dilaksanakan [23]. Hasil studi kepustakaan tersebut digunakan sebagai pedoman dalam mencari solusi atas permasalahan yang diidentifikasi [24]. Berdasarkan hasil identifikasi masalah, diperoleh informasi bahwa *website* belum pernah dievaluasi dari sisi kualitas serta ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan akses pengelolaan *website* dan adanya menu maupun fitur yang tidak diperbarui atau mengalami *error*. Berdasarkan tahapan tersebut, dirumuskan tujuan penelitian yaitu mengukur tingkat kualitas *website* Disdukcapil Karangasem menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mencakup variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.

3.2.2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, menggunakan beberapa tahapan meliputi penentuan populasi dan sampel penelitian, perancangan dan pengujian kuesioner, serta pengumpulan data dan penyebaran kuesioner. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai teknik utama dan *snowball sampling* sebagai teknik pendukung, karena keterbatasan jumlah masyarakat yang mengakses *website* Disdukcapil Karangasem. Populasi penelitian adalah masyarakat Kabupaten Karangasem sebagai target penerima informasi *website* Disdukcapil Karangasem sebanyak 504,610 ribu jiwa berdasarkan buku berjudul “Kabupaten Karangasem dalam Angka 2025” ditunjukkan pada Gambar 3. Adapun kriteria responden meliputi masyarakat yang pernah mengakses *website* minimal 1 kali dalam 6 bulan terakhir, mampu mengoperasikan perangkat digital, serta ber-KTP/berdomisili di Kabupaten Karangasem dengan usia minimal 17 tahun. Karakteristik responden yang dikumpulkan mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, status tempat tinggal, alamat (dalam Kecamatan), frekuensi akses, dan kemampuan penggunaan perangkat digital. Dalam [23], rumus perhitungan sampel ditunjukkan pada Persamaan 1. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, $n = 504.610/1+504.610(10)^2 = 504.610/1+5.046,1=504.610/5.047,1=99,98$ dan dibulatkan menjadi 100 responden.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = tingkat kesalahan

Kabupaten/Kota Regency/Municipality	2021	2022	2023	2024	2025
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Jembrana	318,8	321,2	323,5	325,63	327,71
Tabanan	462,9	464,5	466,1	467,67	469,13
Badung	552,8	558,1	563,3	568,55	573,7
Gianyar	517,7	520,9	524	527,12	530,12
Klungkung	207,3	208,1	208,7	209,31	209,87
Bangli	259,3	260,4	261,4	262,3	263,17
Karangasem	494,9	497,5	500	502,33	504,61
Buleleng	796,4	802,8	808,9	814,79	820,48
Kota Denpasar	733,3	741	748,4	755,57	762,48
BALI	4.343,50	4.374,30	4.404,30	4.433,26	4.461,27

Catatan/Note: ¹ Data Tahun 2021-2024 menggunakan hasil proyeksi SP 2020/Data 2021-2024 using SP 2020 projection results
Sumber/Source: Badan Pusat Statistik (BPS) Statistik Indonesia

Gambar 3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kabupaten/Kota di Prov. Bali (ribu jiwa)

Perancangan kuesioner mengacu pada penelitian [6] dan [25]. Selain itu, penelitian ini menggunakan skala Likert 6 tingkat, untuk mencegah responden memberikan jawaban netral atau ragu-ragu, serta mengurangi risiko bias dalam pengambilan keputusan [20]. Dalam skala Likert 6 tingkat, terdapat skor untuk tingkat kinerja meliputi 1 (STS/Sangat Tidak Setuju/1,00

– 1,83), 2 (TS/Tidak Setuju/1,84 – 2,66), 3 (CTS/Cukup Tidak Setuju/2,67 – 3,49), 4 (CS/Cukup Setuju/3,50 – 4,32), 5 (S/Setuju/4,33 – 5,15), 6 (SS/Sangat Setuju/5,16 – 6,00). Kemudian, skor dalam tingkat kepentingan meliputi 1 (STP/Sangat Tidak Penting/1,00 – 1,83), 2 (TP/Tidak Penting/1,84 – 2,66), 3 (CTP/Cukup Tidak Penting/2,67 – 3,49), 4 (CP/Cukup Penting/3,50 – 4,32), 5 (P/Penting/4,33 – 5,15), 6 (SP/Sangat Penting/5,16 – 6,00). Selain itu, dalam [26] rumus menentukan interval skala Likert ditunjukkan pada Persamaan 2. Interval skala pada penelitian ini, $IS = 6-1/6 = 5/6 = 0,83$.

$$IS = \frac{\max - \min}{\text{tingkat skala}} \quad (2)$$

Keterangan:

IS = interval skala

$\max$ = angka skala tertinggi

$\min$ = angka skala terendah

tingkat skala = kategori skala/skala yang digunakan

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner, instrumen ini melewati proses uji validitas isi Gregory, serta uji validitas konstruk dengan teknik koefisien *korelasi Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas. Adapun kuesioner penelitian ini terdiri dari 36 pernyataan, berdasarkan 18 indikator ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner *WebQual 4.0*

Indikator	Pernyataan	Kode Atribut
Variabel Usability		
<i>Easy to Learn</i>	Saya dapat dengan cepat mempelajari cara menggunakan <i>website</i> Disdukcapil Karangasem meskipun baru pertama kali mengaksesnya	USB1.1.1
	Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan <i>website</i> Disdukcapil Karangasem secara mandiri	USB1.1.2
<i>Clear and Understandable</i>	Elemen navigasi seperti menu, label, dan ikon pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem disajikan dengan jelas sehingga mudah dipahami	USB1.2.1
	Tata letak (<i>layout</i>) pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem mudah dipahami saat digunakan.	USB1.2.2
<i>Easy to Navigate</i>	Saya dapat berpindah dari satu halaman ke halaman lain dengan lancar.	USB1.3.1
	Saya mudah menemukan menu yang saya butuhkan di <i>website</i> Disdukcapil Karangasem.	USB1.3.2
<i>Easy to Use</i>	Secara keseluruhan, <i>website</i> Disdukcapil Karangasem mudah digunakan.	USB1.4.1
	Saya dapat menggunakan fitur-fitur pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem tanpa kendala teknis.	USB1.4.2
<i>Attractive Appearance</i>	<i>Website</i> Disdukcapil Karangasem memiliki tampilan visual yang menarik.	USB1.5.1
	Desain tampilan <i>website</i> Disdukcapil Karangasem terlihat rapi.	USB1.5.2
<i>Appropriate Design</i>	Desain dan susunan halaman <i>website</i> Disdukcapil Karangasem membuat saya mudah memahami layanan yang tersedia.	USB1.6.1
	Desain <i>website</i> Disdukcapil Karangasem mencerminkan tujuan pelayanan publik yang informatif.	USB1.6.2
<i>Conveys Sense of Competency</i>	Saya merasa <i>website</i> Disdukcapil Karangasem memberikan kesan yang profesional.	USB1.7.1
	Dilihat dari tampilannya, <i>website</i> Disdukcapil Karangasem terlihat kompeten.	USB1.7.2
<i>Positive Experience</i>	Saya merasa nyaman selama menggunakan <i>website</i> Disdukcapil Karangasem.	USB1.8.1
	Saya mendapat pengalaman yang memuaskan selama menggunakan <i>website</i> Disdukcapil Karangasem.	USB1.8.2
Variabel Information Quality		
<i>Accurate Information</i>	Informasi yang disampaikan pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.	ITQ2.1.1

	Informasi yang disampaikan pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem tidak menimbulkan kesalahpahaman.	ITQ2.1.2
<i>Believable Information</i>	Informasi yang disampaikan pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem dapat dipercaya.	ITQ2.2.1
	Saya yakin terhadap kebenaran informasi yang disampaikan pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem.	ITQ2.2.2
<i>Timely Information</i>	Informasi pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem diperbarui secara berkala.	ITQ2.3.1
	Informasi yang tersedia pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem sesuai dengan kondisi terbaru.	ITQ2.3.2
<i>Revelant Information</i>	Informasi pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem relevan dengan kebutuhan saya.	ITQ2.4.1
	Informasi pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem membantu saya dalam mengurus layanan kependudukan.	ITQ2.4.2
<i>Easy to Understand Information</i>	Informasi pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami.	ITQ2.5.1
	Saya dapat memahami informasi yang tersedia pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem dengan mudah.	ITQ2.5.2
<i>Detail Information</i>	Informasi yang disampaikan pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem disajikan secara detail.	ITQ2.6.1
	Informasi pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem cukup detail untuk membantu kebutuhan saya	ITQ2.6.2
<i>Appropriate Information Format</i>	Penyajian informasi pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem tertata dengan baik.	ITQ2.7.1
	Format penulisan informasi pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem memudahkan saya untuk membaca informasi.	ITQ2.7.2
Variabel <i>Service Interaction Quality</i>		
<i>Good Reputation</i>	<i>Website</i> Disdukcapil Karangasem memberikan citra positif terhadap instansi.	SICQ3.1.1
	Saya merasa <i>website</i> Disdukcapil Karangasem memiliki reputasi yang baik sebagai layanan instansi pemerintah di daerah Kabupaten Karangasem.	SICQ3.1.2
<i>Feels Safe/ Secure</i>	Saya merasa aman saat mengakses <i>website</i> Disdukcapil Karangasem.	SICQ3.2.1
	Saya merasa aman saat menggunakan fitur-fitur pada <i>website</i> Disdukcapil Karangasem, misalnya saat mengunduh dokumen, dan dalam menggunakan fitur lainnya.	SICQ3.2.2
<i>Sense of Community & Easy to Communicate with the Organization</i>	Saya merasa mudah menemukan informasi kontak Disdukcapil Karangasem melalui <i>website</i> .	SICQ3.3.1
	<i>Website</i> Disdukcapil Karangasem menyediakan sarana/ruang diskusi atau komunitas, baik dengan sesama masyarakat maupun dengan instansi.	SICQ3.3.2

3.2.3. Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, menggunakan beberapa tahapan meliputi pengolahan data kuesioner dan analisis data kuesioner, yang mencakup analisis deskriptif, analisis *Webqual Index* (WQI), analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, dan analisis kuadran. Dalam pengolahan data kuesioner, *diinput menggunakan software* Microsoft Excel 2021 dan di analisis menggunakan bantuan *software* IBM SPSS 27. Sebelum masuk ke tahap analisis data utama, dilakukan uji validitas konstruk untuk memastikan setiap item pertanyaan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang digunakan secara tepat dan akurat dengan menggunakan teknik koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Kondisi kuesioner penelitian dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Setelah kuesioner dinyatakan valid, dilakukan tahap uji reliabilitas untuk memastikan tingkat konsistensi pada suatu kuesioner layak dipercaya dan tidak berubah-ubah. Kemudian, kondisi kuesioner penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, kemudian dilakukan pengumpulandata melalui penyebaran kuesioner secara *offline* dan *online* dengan jumlah 100 responden. Apabila data sudah terpenuhi, kemudian dilakukan beberapa tahapan analisis sebagai berikut:

- a. Analisis Deskriptif, digunakan untuk mengetahui gambaran umum terkait persepsi responden. Analisis deskriptif dilakukan dengan mengetahui total skor, skor rata-rata tingkat kinerja (*Mean of Performance*) dan tingkat kepentingan (*Mean of Importance*), skor standar deviasi, skor min, skor max, serta skor total dan rata-rata pada setiap variabel. Dalam [19], rumus untuk memperoleh skor rata-rata tingkat kinerja ditunjukkan pada Persamaan 3 dan tingkat kepentingan ditunjukkan pada Persamaan 4.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3)$$

dan

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = skor rata-rata tingkat kinerja (MoP)

X_i = skor tingkat kinerja pada satu atribut tertentu

$\sum X_i$ = total skor tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan (MoI)

Y_i = skor tingkat kepentingan pada satu atribut tertentu

$\sum Y_i$ = total skor tingkat kepentingan

n = jumlah responden

- b. Analisis *WebQual Index* (WQI), digunakan untuk mengetahui *benchmark* kualitas *website* Disdukcapil Karangasem secara keseluruhan. Analisis *WebQual Index* (WQI) dilakukan dengan mengetahui skor tertimbang dan skor maksimum dengan rumus $WQI = \text{skor tertimbang} / \text{skor maksimum}$ [27]. Menurut [28], *WebQual Index* menggunakan skala 0,00 – 0,19 (Sangat Kurang Baik), 0,20 – 0,39 (Kurang Baik), 0,40 – 0,59 (Cukup Baik), 0,60 – 0,79 (Baik), 0,80 – 1,00 (Sangat Baik), suatu kondisi kualitas sistem/produk yang dikategorikan baik apabila mendekati angka 1. Dalam [29], rumus untuk memperoleh skor tertimbang pada Persamaan 5, sebagai berikut.

$$WS = MoP \times MoI \quad (5)$$

Keterangan:

WS = skor tertimbang

MoP = skor rata-rata tingkat kinerja

MoI = skor rata-rata tingkat kepentingan

Kemudian, rumus untuk memperoleh skor maksimum ditunjukkan pada Persamaan 6, sebagai berikut.

$$Max\ Score = MoI \times Skala\ Tertinggi \quad (6)$$

Keterangan:

$Max\ Score$ = skor maksimum

MoI = skor rata-rata tingkat kepentingan

$Skala\ Tertinggi$ = nilai tertinggi skala Likert

- c. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), digunakan untuk mengetahui gambaran umum terkait prioritas perbaikan terhadap kualitas layanan/kualitas produk. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan mengetahui analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, dan analisis kuadran.
- 1) Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Level Analysis*), digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* diteliti. Menurut [18], kondisi kualitas kinerja telah mamenuhi/melampaui harapan pengguna, apabila nilai tingkat kesesuaian mencapai/melebihi 100%. Adapun rumus untuk memperoleh nilai tingkat kesesuaian ditunjukkan pada Persamaan 7, sebagai berikut.

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (7)$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian

X_i = skor tingkat kinerja pada satu atribut tertentu

Y_i = skor tingkat kepentingan pada satu atribut tertentu

- 2) Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Level Analysis*), digunakan untuk kesenjangan antara atribut tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dengan melibatkan skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Kondisi kualitas kinerja memenuhi harapan pengguna, apabila nilai kesenjangan positif dan sebaliknya. Adapun rumus untuk memperoleh nilai tingkat kesenjangan ditunjukkan pada Persamaan 8, sebagai berikut.

$$Qi = MoP - Mol \quad (8)$$

Keterangan:

Qi = tingkat kesenjangan

MoP = skor rata-rata tingkat kinerja

Mol = skor rata-rata tingkat kepentingan

- 3) Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*), digunakan untuk memetakan atribut prioritas perbaikan menggunakan diagram kartesius berdasarkan Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Dalam [19], rumus untuk menentukan sumbu horizontal (X) ditunjukkan pada Persamaan 9 dan sumbu vertikal (Y) ditunjukkan pada Persamaan 10, sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad (9)$$

dan

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (10)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = skor rata-rata keseluruhan tingkat kinerja

$\bar{X}_i$ = skor rata-rata tingkat kinerja pada satu atribut tertentu

$\bar{Y}$ = skor rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan

$\bar{Y}_i$ = skor rata-rata tingkat kepentingan pada satu atribut tertentu

k = jumlah responden

3.2.4. Tahap Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan dirancang berdasarkan hasil pemetaan setiap atribut pada kuadran IPA untuk menentukan prioritas perbaikan, khususnya atribut yang berada pada Kuadran I, serta didukung oleh analisis hasil pertanyaan terbuka (*open question*) dari responden.

4. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini, tahapan ini dilakukan berbagai tahapan pengujian instrumen hingga analisis data, sebagai berikut.

4.1. Hasil Uji Instrumen

Pada tahap pengujian instrumen penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan, meliputi uji validitas isi *Gregory*, uji validitas konstruk koefisien korelasi *perason product moment*, dan uji reliabilitas, sebagai berikut.

4.1.1 Uji Validitas Isi

Uji validitas isi menggunakan formula *Gregory* digunakan dalam mengukur dan memastikan item pernyataan sesuai dan relevan terhadap kesepakatan dua ahli dalam ranah sistem informasi [30]. Berdasarkan pengujian terhadap instrumen kuesioner yang terdiri atas 36 pernyataan, 18 indikator dengan tiga variabel utama yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* menunjukkan instrumen memperoleh nilai koefisien sebesar 1,00 (Validitas Sangat Tinggi) berdasarkan tabulasi silang, yang mengindikasikan ahli sepakat terhadap relevansi pernyataan serta indikator penelitian yang telah disusun. Oleh karena itu,

instrumen kuesioner telah memenuhi kriteria dan dapat digunakan dalam pengumpulan data untuk uji validitas konstruk kepada 30 responden masyarakat Karangasem yang sesuai kriteria penelitian.

4.1.2 Uji Validitas Konstruk

Setelah uji validitas isi disepakati, kemudian dilakukan uji validitas konstruk menggunakan teknik koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing skor pernyataan dengan skor total. Data validitas konstruk diinput menggunakan *software* Microsoft Excel 2021 serta pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS 27, dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), yang melibatkan 30 responden di luar sampel penelitian dan sesuai kriteria penelitian. Nilai r_{tabel} penelitian ini ditentukan dengan rumus $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ (0,3610). Berikut merupakan rincian hasil uji validitas konstruk menggunakan teknik koefisien korelasi *Pearson Product Moment* ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konstruk

Variabel	Kode Atribut	r_{hitung} <i>Performance</i>	r_{hitung} <i>Importance</i>	r_{tabel}	Keterangan
<i>Usability</i>	USB1.1.1	0,738	0,637	0,3610	Valid
	USB1.1.2	0,714	0,692	0,3610	Valid
	USB1.2.1	0,650	0,427	0,3610	Valid
	USB1.2.2	0,870	0,575	0,3610	Valid
	USB1.3.1	0,674	0,828	0,3610	Valid
	USB1.3.2	0,648	0,660	0,3610	Valid
	USB1.4.1	0,754	0,765	0,3610	Valid
	USB1.4.2	0,715	0,782	0,3610	Valid
	USB1.5.1	0,807	0,670	0,3610	Valid
	USB1.5.2	0,913	0,660	0,3610	Valid
	USB1.6.1	0,829	0,670	0,3610	Valid
	USB1.6.2	0,776	0,639	0,3610	Valid
	USB1.7.1	0,827	0,736	0,3610	Valid
	USB1.7.2	0,866	0,645	0,3610	Valid
	USB1.8.1	0,882	0,696	0,3610	Valid
	USB1.8.2	0,885	0,653	0,3610	Valid
<i>Information Quality</i>	ITQ2.1.1	0,877	0,566	0,3610	Valid
	ITQ2.1.2	0,769	0,515	0,3610	Valid
	ITQ2.2.1	0,683	0,642	0,3610	Valid
	ITQ2.2.2	0,600	0,641	0,3610	Valid
	ITQ2.3.1	0,775	0,472	0,3610	Valid
	ITQ2.3.2	0,668	0,724	0,3610	Valid
	ITQ2.4.1	0,656	0,689	0,3610	Valid
	ITQ2.4.2	0,688	0,426	0,3610	Valid
	ITQ2.5.1	0,751	0,638	0,3610	Valid
	ITQ2.5.2	0,715	0,779	0,3610	Valid
	ITQ2.6.1	0,751	0,790	0,3610	Valid
	ITQ2.6.2	0,614	0,618	0,3610	Valid
<i>Service Interaction Quality</i>	ITQ2.7.1	0,673	0,824	0,3610	Valid
	ITQ2.7.2	0,643	0,722	0,3610	Valid
	SICQ3.1.1	0,718	0,608	0,3610	Valid
	SICQ3.1.2	0,645	0,706	0,3610	Valid
	SICQ3.2.1	0,857	0,811	0,3610	Valid
	SICQ3.2.2	0,853	0,796	0,3610	Valid
	SICQ3.3.1	0,570	0,480	0,3610	Valid
	SICQ3.3.2	0,857	0,564	0,3610	Valid

(Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 27, 2026)

4.1.3 Uji Reliabilitas

Setelah keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid, kemudian dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berikut merupakan rincian hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Acuan Interval	N of Items	<i>Cronbach's Alpha</i>			
			<i>Performance</i>	Keterangan	<i>Importance</i>	Keterangan
<i>Usability</i>	0,60	16	0,956	Reliabilitas Sangat Tinggi	0,917	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Information Quality</i>		14	0,917	Reliabilitas Sangat Tinggi	0,892	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Service Interaction Quality</i>		6	0,849	Reliabilitas Sangat Tinggi	0,724	Reliabilitas Tinggi

(Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 27, 2026)

4.2. Hasil Pengumpulan Data

Setelah instrumen kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan pengumpulan data utama melalui penyebaran secara langsung dan *online* dalam rentang sebulan 12 hari. Data yang terkumpul sebanyak 27 responden dari pengisian secara langsung, dan 112 responden secara *online*. Berdasarkan rekapitulasi data dari karakteristik responden, mayoritas responden dalam penelitian ini dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 68 orang (presentase 68%), dan perempuan sebanyak 32 orang (presentase 32%), mayoritas usia responden 17-25 tahun sebanyak 63 orang (presentase 63%), mayoritas tingkat pendidikan terakhir pada Diploma IV/Sarjana (S1) sebanyak 42 orang (presentase 42%), mayoritas pekerjaan responden yaitu pegawai swasta sebanyak 26 orang (presentase 26%), mayoritas status tempat tinggal responden merupakan ber-KTP dan domisili di Kabupaten Karangasem sebanyak 53 orang (presentase 53%), mayoritas alamat dari kecamatan Abang sebanyak 62 orang (presentase 62%), mayoritas frekuensi akses yaitu 2-3 kali sebanyak 51 orang (presentase 51%), dan mayoritas responden menjawab bisa sebanyak 67 orang (presentase 67%) pada kemampuan penggunaan perangkat digital.

4.3. Hasil Analisis Data

Pada tahap analisis data penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan meliputi analisis deskriptif, analisis *WebQual Index* (WQI), analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), sebagai berikut.

4.3.1. Hasil Analisis Deskriptif

Setelah pengumpulan data sampel utama terkumpul, dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui total skor, skor rata-rata tingkat kinerja (MoP) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (MoI), skor standar deviasi, skor min, skor max, dan skor total dan rata-rata pada tiap variabel. Berikut merupakan rincian hasil analisis deskriptif pada tingkat kinerja ditunjukkan pada Gambar 4 dan pada tingkat kepentingan ditunjukkan pada Tabel 5.

Gambar 4. Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja

Kode Atribut	Performance																Total Skor	Mdn	Std. Deviasi	Min	Max
	Statis								Skor												
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4					
USNB.1.1	0	4	18	58	24	0	0	0	0	48	224	120	0	400	4	0,792	2	5			
USNB.1.2	0	7	17	70	22	7	0	14	49	201	110	18	400	4,08	0,837	2	8				
USNB.2.1	2	7	18	58	24	0	0	14	48	224	95	0	383	3,83	0,888	1	7				
USNB.2.2	5	6	25	54	9	1	5	12	79	218	45	0	359	3,59	0,954	1	6				
USNB.3.1	0	7	6	46	36	5	0	14	18	184	180	30	420	4,20	0,917	2	6				
USNB.3.2	1	7	23	51	17	1	1	14	49	204	85	0	379	3,79	0,881	1	6				
USNB.4.1	0	6	14	46	11	1	0	12	42	272	55	0	345	3,45	0,752	2	8				
USNB.4.2	4	12	28	50	5	1	0	20	78	200	25	18	340	3,40	0,911	1	5				
USNB.5.1	6	20	31	35	8	0	0	40	93	140	40	0	319	3,19	0,842	1	5				
USNB.5.2	10	17	27	40	6	0	10	14	81	160	30	0	315	3,15	0,895	1	5				
USNB.6.1	5	11	18	59	7	0	5	22	54	236	35	0	352	3,52	0,859	1	5				
USNB.6.2	3	4	20	51	15	1	3	8	78	204	78	0	374	3,74	0,905	1	8				
USNB.7.1	4	5	22	55	15	0	4	16	66	220	55	0	361	3,61	0,912	1	5				
USNB.7.2	7	5	20	60	8	0	7	10	60	240	40	0	357	3,57	0,947	1	5				
USNB.8.1	3	4	25	61	6	1	3	8	75	244	30	0	366	3,66	0,819	1	6				
USNB.8.2	4	7	16	64	8	1	4	14	48	256	40	0	368	3,68	0,909	1	6				
Total USNB_Performance															5895	-	-	-	-		
Rata-rata USNB_Performance															3,685	-	-	-	-		
Kode Atribut	Information Quality																Total Skor	Mdn	Std. Deviasi	Min	Max
	Statis								Skor												
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4					
ITQ.1.1	0	3	1	31	63	2	0	0	3	124	315	12	400	4,0	0,896	2	6				
ITQ.1.2	0	3	1	41	53	2	0	0	3	104	205	12	450	4,5	0,794	2	6				
ITQ.2.1	1	2	0	8	72	17	1	4	0	32	300	102	499	4,99	0,772	1	8				
ITQ.2.2	0	1	3	12	48	18	0	2	3	48	140	98	495	4,95	0,762	2	6				
ITQ.3.1	1	2	13	66	15	1	1	4	39	264	85	0	389	3,89	0,718	1	6				
ITQ.3.2	0	3	10	70	15	0	0	0	30	280	85	0	401	4,01	0,628	2	5				
ITQ.4.1	0	2	5	39	50	4	0	4	15	150	250	24	449	4,49	0,748	2	6				
ITQ.4.2	0	4	3	41	50	2	0	8	9	164	250	12	443	4,43	0,769	2	6				
ITQ.5.1	0	2	6	42	35	4	0	4	18	288	130	24	424	4,24	0,712	2	6				
ITQ.5.2	1	2	6	41	25	1	1	4	18	244	145	0	418	4,18	0,75	1	6				
ITQ.6.1	0	4	2	66	28	0	0	8	6	264	140	0	418	4,18	0,857	2	5				
ITQ.6.2	0	3	5	58	33	1	0	0	15	232	105	0	424	4,24	0,898	2	6				
ITQ.7.1	1	5	23	51	20	0	1	10	49	204	100	0	384	3,84	0,838	1	5				
ITQ.7.2	0	0	6	52	36	2	0	12	12	288	180	12	424	4,24	0,818	2	6				
Total ITQ_Performance															6088	-	-	-	-		
Rata-rata ITQ_Performance															4,348	-	-	-	-		
Kode Atribut	Service Interaction Quality																Total Skor	Mdn	Std. Deviasi	Min	Max
	Statis								Skor												
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4					
SIQ.1.1	1	0	3	16	50	30	5	0	9	64	250	180	554	5,54	0,884	1	6				
SIQ.1.2	1	0	4	17	25	0	2	0	14	100	235	12	440	4,4	0,762	2	6				
SIQ.2.1	0	11	25	30	15	0	0	22	75	150	95	0	354	3,54	0,703	1	5				
SIQ.2.2	6	11	23	42	19	0	0	22	60	164	95	0	350	3,50	0,704	1	5				
SIQ.3.1	0	3	6	27	55	9	0	0	18	180	275	54	401	4,01	0,852	2	6				
SIQ.3.2	1	6	19	42	32	0	1	12	27	168	100	0	398	3,98	0,921	1	5				
Total SIQ_Performance															2553	-	-	-	-		
Rata-rata SIQ_Performance															4,188	-	-	-	-		
Rata-rata keseluruhan Tingkat Kinerja (Performance)															4,027	-	-	-	-		

(Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel 2021, 2026)

Berdasarkan Gambar 4, hasil analisis deskriptif pada tingkat kinerja menunjukkan pada variabel Usability, memperoleh skor rata-rata 3,685 (Cukup Puas), Information Quality sebesar 4,348 (Puas), dan Service Interaction Quality sebesar 4,188 (Cukup Puas). Indikator dengan tingkat kinerja tertinggi terdapat pada *Believable Information* dan *Good Reputation*, sedangkan indikator dengan tingkat kinerja terendah terdapat pada *Attractive Appearance* dan *Feels Safe/ Secure* yang menunjukkan tampilan dan keamanan *website* masih perlu ditingkatkan.

Gambar 5. Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan

Kode Atribut	Performance																Total Skor	Mdn	Std. Deviasi	Min	Max
	Statis								Skor												
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6									
Usability																					
USNB.1.1	0	0	1	14	62	23	0	0	3	56	230	138	507	5,07	0,84	3	6				
USNB.1.2	0	1	0	17	59	25	0	2	0	40	207	132	440	5,07	0,75	2	6				
USNB.2.1	0	0	1	7	45	25	0	0	3	39	155	150	516	5,16	0,781	3	6				
USNB.2.2	0	1	0	7	53	30	0	2	0	28	205	234	529	5,29	0,688	2	6				
USNB.3.1	0	1	1	11	62	25	0	2	3	44	130	150	509	5,09	0,698	2	6				
USNB.3.2	0	0	1	11	58	30	0	0	3	44	200	180	517	5,17	0,652	3	6				
USNB.4.1	0	0	1	6	42	31	0	0	3	24	130	160	523	5,23	0,601	3	6				
USNB.4.2	0	0	1	7	48	44	0	0	3	28	240	254	535	5,35	0,657	3	6				
USNB.5.1	0	0	1	2	47	50	0	0	3	8	235	300	540	5,40	0,763	3	6				
USNB.5.2	0	0	1	6	45	46	0	0	3	24	225	288	540	5,4	0,691	3	6				
USNB.6.1	0	0	0	9	54	37	0	0	0	36	270	222	528	5,28	0,623	4	6				
USNB.6.2	0	0	0	10	51	37	0	0	0	40	207	222	527	5,27	0,603	4	6				
USNB.7.1	0	0	0	6	57	35	0	0	0	24	285	222	531	5,31	0,761	4	6				
USNB.7.2	0	1	0	8	51	40	0	2	0	32	255	240	529	5,29	0,761	2	6				
USNB.8.1	0	0	1	7	58	34	0	0	3	28	200	204	525	5,25	0,626	3	6				
USNB.8.2	0	0	2	8	50	32	0	0	6	32	200	192	520	5,2	0,667	3	6				
Total USNB_Performance													5,243	-	-	-	-				
Rata-rata USNB_Performance													8,809	-	-	-	-				
Information Quality																					
ITQ3.1.1	0	0	1	7	70	23	0	0	0	28	130	118	516	5,16	0,526	4	6				
ITQ3.2.1.2	0	2	1	11	66	19	0	4	6	44	330	114	498	4,98	0,752	2	6				
ITQ3.2.3	1	1	3	89	20	3	0	3	12	345	150	517	5,17	0,617	0,602	1	6				
ITQ3.3.1	0	1	1	11	69	19	0	4	6	337	158	518	5,18	0,582	3	6					
ITQ3.3.3	1	1	0	9	62	26	2	0	0	30	133	168	516	5,16	0,626	3	6				
ITQ3.2.2	0	0	0	8	54	38	0	0	3	32	270	228	530	5,3	0,611	4	6				
ITQ3.4.1	0	1	0	9	66	24	0	0	3	38	330	144	513	5,13	0,597	3	6				
ITQ3.4.2	0	0	0	8	58	26	0	0	3	32	330	158	513	5,13	0,587	4	6				
ITQ3.5.1	0	0	1	11	69	19	0	4	6	347	162	518	5,18	0,511	0,611	3	6				
ITQ3.2.2	0	0	2	9	59	30	0	0	6	36	290	180	517	5,17	0,685	3	6				
ITQ3.2.1	0	1	1	11	79	19	0	2	3	44	308	188	512	5,12	0,754	2	6				
ITQ3.6.2	0	3	0	4	45	28	0	6	18	325	148	513	5,13	0,757	0,757	2	6				
ITQ3.2.3	0	1	1	11	69	19	0	4	6	347	162	518	5,18	0,511	0,611	3	6				
ITQ3.7.2	0	3	1	6	65	25	0	6	3	24	325	150	508	5,08	0,767	2	6				
Total ITQQ_Performance													7,195	-	-	-	-				
Rata-rata ITQQ_Performance													5,319	-	-	-	-				
Service Interaction Quality																					
SIQ3.1.1	0	1	0	9	48	45	0	3	14	240	270	537	5,37	0,680	3	6					
SIQ3.2.1	0	0	1	4	40	35	0	3	16	160	210	529	5,29	0,591	3	6					
SIQ3.2.3	0	0	1	8	57	35	0	3	32	285	210	527	5,27	0,681	3	6					
SIQ3.2.2	0	0	1	9	54	36	0	0	3	36	270	210	527	5,27	0,687	3	6				
SIQ3.3.1	0	0	1	9	54	36	0	0	3	36	270	210	527	5,27	0,687	3	6				
SIQ3.3.2	0	0	0	9	54	37	0	0	3	36	270	222	528	5,28	0,621	4	6				
Total SIQQ_Performance													3,361	-	-	-	-				
Rata-rata SIQQ_Performance													3,208	-	-	-	-				

4.3.2. Hasil *WebQual Index* (WQI)

Setelah dilakukan analisis deskriptif, dilakukan analisis *WebQual Index* (WQI) untuk mengetahui *benchmark*/skor keseluruhan dari *website* Disdukcapil Karangasem. Berikut merupakan rincian pada hasil analisis *WebQual Index* (WQI) ditunjukkan pada Gambar 6.

Gambar 6. Hasil Analisis *WebQual Index*

Kode Atribut	Min	Max	Weight Score	Maximum Score	WQI	Keterangan WQI
Usability						
USB1.1.1	4	5,07	20,28	30,42	0,67	Baik
USB1.1.2	4,03	5,07	20,33	30,42	0,67	Baik
USB1.2.1	3,83	5,16	19,76	30,96	0,64	Baik
USB1.2.2	3,99	5,29	19,99	31,74	0,6	Baik
USB1.3.1	4,26	5,09	21,06	30,54	0,71	Baik
USB1.3.2	3,70	5,17	19,56	31,02	0,63	Baik
USB1.4.1	3,87	5,23	20,24	31,38	0,65	Baik
USB1.4.2	3,49	5,35	18,67	32,1	0,58	Cukup Baik
USB1.5.1	3,18	5,46	17,42	32,76	0,53	Cukup Baik
USB1.5.2	3,15	5,4	17,01	32,4	0,53	Cukup Baik
USB1.6.1	3,52	5,28	18,59	31,68	0,59	Cukup Baik
USB1.6.2	3,74	5,27	19,71	31,62	0,62	Baik
USB1.7.1	3,61	5,31	19,17	31,86	0,6	Baik
USB1.7.2	3,57	5,29	18,89	31,74	0,6	Baik
USB1.8.1	3,66	5,25	19,22	31,5	0,61	Baik
USB1.8.2	3,68	5,2	19,14	31,2	0,61	Baik
Total USB			308,7	503,34	0,61	Baik
Information Quality						
ITQ2.1.1	4,6	5,16	23,74	30,96	0,77	Baik
ITQ2.1.2	4,7	4,98	22,41	29,88	0,75	Baik
ITQ2.2.1	4,96	5,17	24,8	31,02	0,83	Sangat Baik
ITQ2.2.2	4,95	5,14	25,44	30,84	0,83	Sangat Baik
ITQ2.3.1	3,99	5,16	20,50	30,96	0,67	Baik
ITQ2.3.2	4,01	5,3	21,25	31,8	0,67	Baik
ITQ2.4.1	4,49	5,13	23,03	30,78	0,75	Baik
ITQ2.4.2	4,43	5,18	22,89	31,08	0,74	Baik
ITQ2.5.1	4,24	5,1	21,42	30,9	0,71	Baik
ITQ2.5.2	4,18	5,17	21,01	31,02	0,7	Baik
ITQ2.6.1	4,18	5,12	21,4	30,72	0,7	Baik
ITQ2.6.2	4,24	5,15	21,84	30,9	0,71	Baik
ITQ2.7.1	3,84	5,11	19,62	30,66	0,64	Baik
ITQ2.7.2	4,24	5,08	21,54	30,48	0,71	Baik
Total ITQ			312,8	491,7	0,72	Baik
Service Interaction Quality						
SICQ3.1.1	5,04	5,17	25,06	32,22	0,84	Sangat Baik
SICQ3.1.2	4,4	5,29	23,28	31,74	0,73	Baik
SICQ3.2.1	3,54	5,27	18,66	31,62	0,59	Cukup Baik
SICQ3.2.2	3,56	5,25	18,89	31,5	0,59	Cukup Baik
SICQ3.3.1	4,01	5,15	20,74	30,9	0,77	Baik
SICQ3.3.2	3,98	5,28	21,01	31,68	0,66	Baik
Total SICQ			132,4	189,66	0,7	Baik
Rata-Rata Keseluruhan WQI			754	1124,7	0,67	Baik

(Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel 2021)

Berdasarkan Gambar 6, hasil analisis *WebQual Index* (WQI) menunjukkan pada variabel *Usability* memperoleh total skor sebesar 0,61 (Baik) dan 4 atribut yang perlu ditingkatkan yaitu USB1.4.2 (0,58), USB1.5.1 (0,53), USB1.5.2 (0,58), USB1.6.1 (0,59). Pada variabel *Information Quality* sebesar 0,72 (Baik) dan 2 atribut yang perlu dipertahankan yaitu ITQ2.2.1 (0,83), dan ITQ2.2.2 (0,83). Pada variabel *Service Interaction Quality* sebesar 0,7 (Baik), dan 1 atribut yang perlu dipertahankan yaitu SICQ3.1.1 (0,84), serta adapun 2 atribut yang perlu ditingkatkan yaitu SICQ3.2.1 (0,59), dan SICQ3.2.2 (0,59). Dengan demikian, keseluruhan skor WQI sebesar 0,67 mengindikasikan kualitas *website* berada pada kategori Baik.

4.3.3. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis*

Setelah dilakukan analisis *WebQual Index* (WQI), dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* dengan mengetahui skor tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, dan analisis kuadran menggunakan diagram kartesius.

a. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Level Analysis*)

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui kesesuaian kinerja *website* Disdukcapil Karangasem berdasarkan harapan pengguna (masyarakat Karangasem). Berikut merupakan rincian hasil analisis tingkat kesesuaian ditunjukkan pada Gambar 7.

Gambar 7. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Kode Atribut	Total Skor Kinerja (K)	Total Skor Kepentingan (P)	Tingkat Kesesuaian (T)
Usability			
USBU.1.1	400	507	78,9%
USBU.1.2	401	507	78,1%
USBU.2.1	383	516	74,2%
USBU.2.2	359	529	67,9%
USBU.3.1	426	509	83,7%
USBU.3.2	379	517	73,3%
USBU.4.1	387	523	74%
USBU.4.2	349	535	65,2%
USBU.5.1	319	546	58,4%
USBU.5.2	315	540	58,3%
USBU.6.1	352	528	66,7%
USBU.6.2	374	527	71%
USBU.7.1	361	531	68%
USBU.7.2	357	529	67,5%
USBU.8.1	366	525	69,7%
USBU.8.2	368	520	70,8%
Total USB	5885	8389	70,3%
Information Quality			
ITQI.1.1	409	518	80,1%
ITQI.1.2	450	498	90,4%
ITQI.2.1	409	517	80,5%
ITQI.2.2	405	514	80,3%
ITQI.3.1	399	510	77,3%
ITQI.3.2	401	530	75,7%
ITQI.4.1	449	513	87,5%
ITQI.4.2	443	518	85,5%
ITQI.5.1	424	510	83,1%
ITQI.5.2	418	517	80,9%
ITQI.6.1	418	512	81,8%
ITQI.6.2	424	515	82,3%
ITQI.7.1	384	511	75,1%
ITQI.7.2	424	508	83,5%
Total ITQ	6088	7195	84,6%
Service Interaction Quality			
SICQI.1.1	504	537	93,9%
SICQI.1.2	440	529	83,2%
SICQI.2.1	354	527	67,2%
SICQI.2.2	356	529	67,3%
SICQI.3.1	461	515	89,5%
SICQI.3.2	398	528	75,4%
Total SICQ	2513	3161	79,5%
Rata Rata Keseluruhan T	14497	18785	77,3%

(Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel 2021, 2026)

Berdasarkan Gambar 7, hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan pada variabel *Usability* memperoleh skor sebesar 70,3%, *Information Quality* sebesar 84,6%, dan *Service Interaction Quality* sebesar 79,5%. Dengan demikian, rata-rata keseluruhan skor tingkat kesesuaian memperoleh sebesar 77,3%, mengindikasikan belum memenuhi harapan pengguna (Masyarakat Karangasem) karena skor masih berada di bawah 100%.

b. Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Level Analysis*)

Setelah dilakukan analisis tingkat kesesuaian, dilakukan analisis tingkat kesenjangan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja aktual dan kondisi harapan terhadap *website* Disdukcapil Karangasem. Berikut merupakan rincian hasil analisis tingkat kesenjangan ditunjukkan pada Gambar 8.

Gambar 8. Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan

Kode Atribut	Skor Rata Rata Kinerja (MaP)	Skor Rata Rata Kepentingan (MaP)	Tingkat Kesenjangan (D)
Usability			
USBU.1.1	4	5,07	-1,07
USBU.1.2	4,01	5,07	-1,06
USBU.2.1	3,83	5,16	-1,33
USBU.2.2	3,59	5,29	-1,7
USBU.3.1	4,26	5,09	-0,83
USBU.3.2	3,79	5,17	-1,38
USBU.4.1	3,87	5,23	-1,36
USBU.4.2	3,49	5,35	-1,86
USBU.5.1	3,19	5,46	-2,27
USBU.5.2	3,15	5,40	-2,25
USBU.6.1	3,52	5,28	-1,76
USBU.6.2	3,74	5,27	-1,53
USBU.7.1	3,61	5,31	-1,7
USBU.7.2	3,57	5,29	-1,72
USBU.8.1	3,66	5,25	-1,59
USBU.8.2	3,68	5,20	-1,52
Total USB	3,683	5,243	-1,56
Information Quality			
ITQI.1.1	4,0	5,18	-1,18
ITQI.1.2	4,5	4,98	-0,48
ITQI.2.1	4,09	5,17	-1,08
ITQI.2.2	4,05	5,14	-1,09
ITQI.3.1	3,99	5,10	-1,11
ITQI.3.2	4,01	5,3	-1,29
ITQI.4.1	4,49	5,13	-0,64
ITQI.4.2	4,43	5,18	-0,75
ITQI.5.1	4,24	5,1	-0,86
ITQI.5.2	4,18	5,17	-0,99
ITQI.6.1	4,18	5,12	-0,94
ITQI.6.2	4,24	5,15	-0,91
ITQI.7.1	3,84	5,11	-1,27
ITQI.7.2	4,24	5,08	-0,84
Total ITQ	4,149	5,139	-0,99
Service Interaction Quality			
SICQI.1.1	5,04	5,37	-0,33
SICQI.1.2	4,4	5,29	-0,89
SICQI.2.1	3,54	5,27	-1,73
SICQI.2.2	3,56	5,25	-1,69
SICQI.3.1	4,61	5,15	-0,54
SICQI.3.2	3,98	5,28	-1,3
Total SICQ	4,118	5,268	-1,18
Total Rata Rata Kesenjangan D	4,074	5,217	-1,14

(Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel 2021, 2026)

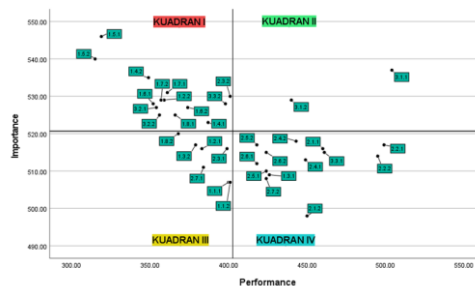
Berdasarkan Gambar 8, hasil analisis tingkat kesenjangan menunjukkan sebagian besar memiliki kesenjangan negatif, terutama pada variabel *Usability* memperoleh skor tingkat kesenjangan sebesar -1,56, *Information Quality* sebesar -0,79, *Service Interaction Quality* sebesar -

1,08, serta rata-rata keseluruhan tingkat kesenjangan sebesar -1,14. Dengan demikian, dari hasil analisis tingkat kesenjangan mengindikasikan belum memenuhi harapan dari pengguna (masyarakat Karangasem).

c. Analisis Kuadran (*Quadrant Analysis*)

Setelah dilakukan analisis tingkat kesesuaian, dilakukan analisis kuadran dengan memetakan prioritas perbaikan berdasarkan kuadran menggunakan diagram kartesius. Berikut merupakan hasil analisis kuadran ditunjukkan pada Gambar 9.

Gambar 9. Hasil Analisis Kuadran IPA



(Sumber: Data grafik diolah menggunakan SPSS 27, 2026)

Berdasarkan Gambar 9, hasil analisis kuadran memperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Kuadran I (Prioritas Utama), terdapat 14 item pernyataan sebagai prioritas utama perbaikan meliputi USB1.2.2, USB1.4.1, USB1.4.2, USB1.5.1, USB1.5.2, USB1.6.1, USB1.6.2, USB1.7.1, USB1.7.2, USB1.8.1, ITQ2.3.2, SICQ3.2.1, SICQ3.2.2, SICQ3.3.2.
- 2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi), terdapat 2 item pernyataan dan wajib dipertahankan meliputi SICQ3.1.1, dan SICQ3.1.2.
- 3) Kuadran III (Prioritas Rendah), terdapat 7 item pernyataan sebagai prioritas rendah, karena kinerja dianggap kurang memuaskan namun atribut kurang dianggap penting meliputi USB1.1.1, USB1.1.2, USB1.2.1, USB1.3.2, USB1.8.2, ITQ2.3.1, ITQ2.7.1.
- 4) Kuadran IV (Berlebihan), terdapat 13 item pernyataan yang dianggap berlebihan karena kinerja memuaskan dan atribut kurang dianggap penting meliputi USB1.3.1, ITQ2.1.1, ITQ2.1.2, ITQ2.2.1, ITQ2.2.2, ITQ2.4.1, ITQ2.4.2, ITQ2.5.1, ITQ2.5.2, ITQ2.6.1, ITQ2.6.2, ITQ2.7.2, SICQ3.3.1.

4.4. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis *WebQual 4.0* dan IPA, kualitas *website* Disdukcapil Karangasem memperoleh skor WQI sebesar 0,67 yang berada pada kategori baik. Namun, hasil tingkat kesesuaian sebesar 77,3% dan tingkat kesenjangan sebesar -1,14 menunjukkan bahwa kualitas *website* secara keseluruhan masih belum memenuhi harapan masyarakat Karangasem sebagai pengguna.

Variabel *Information Quality* memperoleh penilaian paling baik diantara variabel lainnya, yang menunjukkan informasi pada *website* dinilai cukup relevan, jelas, dan dapat dipercaya. Sementara itu, variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* masih memiliki beberapa kelemahan, terutama pada aspek tampilan *website*, kemudahan penggunaan fitur, keamanan *website*, serta ketersediaan layanan interaktif. Hasil analisis kuadran IPA juga menunjukkan terdapat 14 atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerja masih rendah.

4.5. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis IPA dan pertanyaan terbuka (*open question*), rekomendasi perbaikan difokuskan pada atribut yang berada pada Kuadran I. Perbaikan yang disarankan meliputi peningkatan tampilan visual dan tata letak *website* agar lebih menarik dan rapi, optimalisasi fitur *website* yang mengalami kendala teknis, pembaruan informasi secara berkala, peningkatan keamanan *website* melalui penggunaan protokol HTTPS, serta penyediaan layanan aksesibilitas dan layanan interaktif seperti fitur komunikasi atau diskusi dengan pengguna. Website yang belum mendukung aksesibilitas dengan baik, terutama bagi pengguna yang dengan buta warna parsial, dapat menghambat kemampuan pengguna untuk memahami, menavigasi halaman, serta berinteraksi dengan konten yang tersedia [31]. Selain itu, pengelola

website juga disarankan melakukan pemeliharaan dan evaluasi *website* secara berkala guna meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan masyarakat.

5. Perbandingan

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode WebQual 4.0, WQI dan IPA dalam menganalisis maupun mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas website Disdukcapil Karangasem berada pada kategori baik dengan skor WQI sebesar 0,67. Namun, penelitian ini menemukan masih terdapat 14 atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan, terutama pada aspek tampilan website, layanan interaktif, optimalisasi fitur website. Selain itu, penelitian ini diperkuat dengan analisis *open question* untuk memperoleh rekomendasi perbaikan yang lebih spesifik berdasarkan pengalaman pengguna.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *WebQual 4.0* dan IPA, kualitas *website* Disdukcapil Karangasem memperoleh skor WQI sebesar 0,67 dengan kategori baik. Namun, hasil tingkat kesesuaian sebesar 77,3% dan tingkat kesenjangan sebesar -1,14 menunjukkan kualitas *website* masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat Karangasem sebagai pengguna. Atribut prioritas perbaikan terutama berkaitan dengan tampilan *website*, keamanan, kemudahan penggunaan fitur, pembaruan informasi, dan layanan interaktif.

Penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola *website* Disdukcapil Karangasem dalam meningkatkan kualitas layanan *website*. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dapat menggunakan metode evaluasi lain seperti WCAG, *Usability Testing*, maupun metode sejenis lainnya, serta melakukan penelitian implementasi seperti *redesign website* dan pengembangan fitur-fitur layanan yang lebih interaktif dan sesuai kebutuhan pengguna.

Kontribusi Penulis: Kontribusi penulis pada penelitian ini, mencakup (1) dengan mencari urgensi dari wawancara dan observasi dengan pihak terkait pada Disdukcapil Karangasem; (2) perancangan dan pengujian instrumen survei kuesioner *WebQual 4.0*; (3) pengumpulan, analisis data, dan interpretasi hasil dari *WebQual 4.0*, *Importance Performance Analysis* (IPA), pertanyaan terbuka (*open question*). Penulis juga melakukan perbandingan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan metode penelitian kualitas *website* atau sistem sebagai dasar validasi hasil dan pemberian rekomendasi.

Pendanaan: Penelitian ini tanpa dukungan pendanaan secara eksternal. Seluruh biaya yang mencakup proses perancangan instrumen, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan penelitian sepenuhnya ditanggung oleh penulis.

Pernyataan Ketersediaan Data: Data pendukung yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk hasil pengujian dan penyebaran kuesioner, hasil olahan data statistik tersedia dari penulis diperoleh tanpa adanya unsur memaksa. Data tersimpan dengan terstruktur dan dapat digunakan untuk verifikasi maupun sebagai penelitian lanjutan yang relevan dengan topik tingkat kualitas *website*.

Ucapan Terima Kasih: Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas dan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem (Disdukcapil Karangasem) atas izin serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian, pengumpulan data, serta masyarakat Karangasem yang telah menyediakan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dosen Pembimbing serta rekan-rekan sejawat yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyempurnaan penelitian ini.

Konflik Kepentingan: Penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan apapun, baik dari hubungan finansial, profesional, pribadi dengan pihak manapun yang mempengaruhi hasil dan interpretasi dalam penelitian ini.

Referensi

- [1] D. Wahidin and I. Wati, "Peluang dan Tantangan Transformasi Digital di Indonesia," *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, vol. 9, pp. 311–322, Oct. 2024, Accessed: May 05, 2025. [Online]. Available: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/5474>

- [2] R. Subekti *et al.*, *Transformasi Digital (Teori & Implementasi Menuju Era Society 5.0)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. Accessed: May 05, 2025. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/380462238_Transformasi_Digital_Teori_implementasi_Menuju_Era_Society_50
- [3] A. M. Sari, T. Santhi, K. D. A. M. Putra, B. Haekal, I. M. E. Listartha, and G. A. J. Saskara, "Pengukuran Efektivitas Serangan SQL Injection Pada Website Dengan Menggunakan Tools JSQL, Havij, Dan The Mole," *Jurnal Informatika dan Teknologi Komputer (J-ICOM)*, vol. 4, no. 2, pp. 65–71, Oct. 2023, doi: 10.55377/J-ICOM.V4I2.6926.
- [4] A. Purnawirawan, "Peran Website di Instansi Pemerintahan," SPBE Lamongan Kab. Accessed: May 08, 2025. [Online]. Available: <https://spbe.lamongankab.go.id/artikel/peran-website-di-instansi-pemerintahan>
- [5] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, Jun. 2012, Accessed: Jul. 02, 2025. [Online]. Available: https://www.academia.edu/7677443/Jurnal_Penelitian_IPTEK_Kom_Pengukuran_Kualitas_Layanan_Website_Kementerian_Kominfo_dengan_Menggunakan_Metode_WebQual_4_0_Ministry_of_Communication_and_Information_Website_Quality_Measurement-Based_On_Webqual_4_0_Method
- [6] S. J. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality," *Journal of Electronic Commerce Research*, vol. 3, pp. 114–127, Jan. 2002, Accessed: Jul. 01, 2025. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/220437591_An_Integrative_Approach_to_the_Assessment_of_E-Commerce_Quality
- [7] W. Asmita and W. Fitriani, "Konsep Dasar Pengukuran," *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia*, vol. 8, no. 3, pp. 217–226, Dec. 2022, doi: 10.31602/JMBKAN.V8I3.8923.
- [8] N. Yektiana and N. Mukh, "Konsep Dasar Pengukuran, Penilaian, Dan Evaluasi Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam," *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, vol. 2, no. 2, pp. 263–266, Feb. 2023, doi: 10.56799/JCEKI.V2I2.1448.
- [9] anip Febtriko, "Pemakaian Mobile Robot dalam Meningkatkan Perkembangan Kognitif Anak Usia Dini di Taman Kanak-Kanak," *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, vol. 2, no. 2, pp. 125–135, Aug. 2017, doi: 10.36341/RABIT.V2I2.215.
- [10] K. W. D. Pratiwi, I. G. L. A. R. Putra, and G. A. J. Saskara, "Evaluasi User Interface Design Menggunakan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus: Pada Aplikasi Bank Pembangunan Daerah Bali Mobile)," *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 3S1, Oct. 2025, Accessed: May 26, 2026. [Online]. Available: <https://journal.eng.unila.ac.id/index.php/jitet/article/view/8028>
- [11] M. Toriqlarif, "Penelitian Evaluasi Pendidikan," *ADDABANA: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, vol. 2, no. 2, pp. 66–76, Sep. 2019, doi: 10.47732/ADB.V2I2.122.
- [12] Ambiyar and D. Muharika, *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Alfabeta, 2019. Accessed: Apr. 20, 2025. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_penelitian_evaluasi_program/w37LEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- [13] F. (Fathur) Rohman and D. (Didik) Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, Aug. 2017, Accessed: Jun. 12, 2025. [Online]. Available: <https://www.neliti.com/publications/227263/>
- [14] I. G. A. S. Yasa, I. M. E. Listartha, and I. M. A. Pradnyana, "Measurement of Information Security and Privacy Awareness Using the Multiple Criteria Decision Analysis (MCDA) Method," *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, vol. 4, no. 4, pp. 759–768, Aug. 2023, doi: 10.52436/1.JUTIF.2023.4.4.692.
- [15] Indrawati, P. L. L. Belluano, Harlinda, F. A. R. Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *ILKOM Jurnal Ilmiah*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [16] I. P. G. Astawa, I. G. M. Darmawiguna, and N. Sugihartini, "Evaluasi Usability Sistem Informasi Kepegawaian Kabupaten Badung (Simpag Badung) Menggunakan Metode Usability Testing (studi kasus : SMP Negeri 3 Petang)," *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 2, pp. 209–223, Jul. 2019, doi: 10.23887/KARMAPATI.V8I2.18325.
- [17] M. Hadiri, M. Yusuf, and B. D. Satoto, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan)," *Innovative: Journal Of Social Science Research*, vol. 4, no. 4, pp. 13033–13045, Aug. 2024, doi: 10.31004/INNOVATIVE.V4I4.13636.
- [18] G. Putra and J. Sundari, "Analisis Kualitas Website Absensi Karyawan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *Media Informatika*, vol. 23, no. 2, pp. 119–131, Aug. 2024, doi: 10.37595/MEDIAINFO.V23I2.228.
- [19] V. Sahfitri, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Ilmiah Matrik*, vol. 19, no. 1, pp. 79–90, Apr. 2017, doi: 10.33557/JURNALMATRIK.V19I1.373.
- [20] I. Diyahya, K. Sukiyono, and Redy Badrudin, "Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung Terhadap Pelayanan Lembaga Pemasarannya di Kecamatan Lubuk Pinang Kabupaten Mukomuko," *Jurnal AGRISEP: Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 45–58, Mar. 2016, doi: 10.31186/JAGRISEP.15.1.45-58.
- [21] A. K. Wijayanti, A. Farqi, and E. M. Safitri, "Evaluation of the SSW Alfa Website using Webqual 4.0 Modification and Importance Performance Analysis," *bit-Tech*, vol. 8, no. 1, pp. 627–638, Aug. 2025, doi: 10.32877/BT.V8I1.2643.
- [22] M. Syahid Qadhafi and A. Pertiwi, "Analisis Kualitas Website Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (BBTNGGP) menggunakan Metode WebQual 4.0," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 9, no. 4, pp. 867–874, Aug. 2022, doi: 10.25126/JTIK.2021864933.
- [23] I. M. K. Laksana, I. M. A. Pradnyana, and I. G. A. L. R. Putra, "Analysis of User Satisfaction Level in Inlislite Library System Using End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, vol. 5, no. 4, pp. 1063–1072, Jul. 2024, doi: 10.52436/1.JUTIF.2024.5.4.1834.

- [24] P. Y. Pratiwi, I. M. A. Pradnyana, and N. K. W. Damayanti, "Usability Analysis on Digital Library Information System using System Usability Scale (SUS)," *Proceedings - IEIT 2023: 2023 International Conference on Electrical and Information Technology*, pp. 293–298, 2023, doi: 10.1109/IEIT59852.2023.10335582.
- [25] S. J. Barnes and R. Vidgen, "Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Industrial Management and Data Systems*, vol. 103, no. 5–6, pp. 297–309, Jul. 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [26] R. Saputra, S. D. Purnamasari, F. Panjaitan, Ch. D. Kusmindari, and E. P. A. P. Agustini, "Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *JURNAL PERANGKAT LUNAK*, vol. 5, no. 2, pp. 74–85, Jun. 2023, doi: 10.32520/JUPEL.V5I2.2539.
- [27] E. S. Panjaitan and L. R. Haloho, "Analysis of Electronic Procurement System (SPSE) Website Quality Using Webqual 4.," *Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)*, vol. 3, no. 1, pp. 105–112, 2019, doi: 10.29407/INOTEK.V3I1.521.
- [28] G. A. M. Ekayanti, G. A. J. Saskara, and N. T. A. Putra, "Analisis Kualitas Sistem E-Rapor SP Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan IPA," *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 6, no. 9, pp. 1637–1650, Feb. 2026, doi: 10.47065/TIN.V6I9.9318.
- [29] Q. Effendi Muftikhali, D. Satria, and E. Nurul Jamilah, "Measuring the Quality of Higher Education Website using Webqual Method and Importance-Performance Analysis," *SISTEMASI*, vol. 13, no. 3, pp. 991–999, May 2024, doi: 10.32520/STMSI.V13I3.3666.
- [30] I. M. A. P. Mitha, I. M. A. Pradnyana, and I. G. A. A. D. Indradewi, "Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Karya Akhir Menggunakan Metode McCall: Studi Kasus di Universitas Pendidikan Ganesha," *Techno.Com*, vol. 23, no. 4, pp. 935–946, Nov. 2024, doi: 10.62411/TC.V23I4.11625.
- [31] N. K. A. Anggreni, I. M. A. Pradnyana, and P. Y. Pratiwi, "Evaluasi Aksesibilitas Website Sistem Penerimaan Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) Menggunakan Pedoman Aksesibilitas Konten Web 2.0 (WCAG 2.0)," *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, vol. 15, no. 1, pp. 85–98, Jan. 2026, doi: 10.23887/KARMAPATI.V15I1.110929.