

PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA DALAM ANALISA KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN MUSPERA KEMENTERIAN LHK

Muhammad Zidane Amin¹, Saskia Chodiza², Laila Septiana³

^{1,2,3} Universitas Nusa Mandiri, Indonesia

e-mail: muhamm11180309@nusamandiri.ac.id

Abstract: This study focuses on the Muspera Library Information System Website belonging to the Ministry of Environment and Forestry which is able to help the work of librarians in importing book collections or serving users to be more efficient and computerized, users can also make it easier to find book information and several e-book collections. although still in development. The unknown level of the quality of the Muspera library website encourages researchers to analyze and measure the quality level of the Muspera library website using the Webqual 4.0 and IPA methods in order to make recommendations for website development, improve user performance, satisfy user expectations, and improve website service quality. This study uses descriptive quantitative research methods to determine the quality level of the Ministry of Environment and Forestry Muspera Library Website using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA) from survey results (questionnaires) and analysis using the SPSS application. The results of this study resulted in a good level of website quality, but there were still gaps in the GAP from the perception of website performance (Performance) with the perception of user expectations (Importance) which was still worth <0 or -0.3 , which means that there are still results of user dissatisfaction with performance. provided by the Muspera KemenLHK website. The results of quadrant A need to be made a top priority to improve the quality, which is indicator number 16 "Muspera library website has not been able to provide detailed information" and indicator number 23 "Muspera library website as a whole is still not good" because the 2 indicators have not been able to meet expectations / satisfaction from the perception of website users. The management of the KemenLHK Muspera library website is expected to be able to consider improving the quality of its website but must still be able to adjust to the regulations from the Ministry of Environment and Forestry as well as in the budget.

Keywords: *webqual 4.0, Importance Performance Analysis, KemenLHK Muspera Website*

Abstrak: Penelitian ini berfokus pada Website Sistem Informasi Perpustakaan Muspera milik Departemen Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang mampu membantu pekerjaan pustakawan dalam mengimput koleksi buku ataupun melayani pemustaka menjadi lebih efisien dan terkomputerisasi, pemustaka juga dapat mempermudah dalam mencari informasi buku serta beberapa koleksi e-book walaupun masih dalam proses pengembangan. Belum diketahuinya tingkat kualitas website perpustakaan Muspera mendorong peneliti untuk menganalisa dan mengukur tingkat kualitas website perpustakaan Muspera menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA agar dapat menjadikan bahan rekomendasi pengembangan website, meningkatkan kinerja pengguna, memuaskan harapan pengguna, dan dapat memperbaiki kualitas layanan website. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengetahui tingkat kualitas Website Perpustakaan Muspera KemenLHK menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) dari hasil survey (kuesioner) dan Analisa menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini menghasilkan tingkat kualitas website yang sudah baik namun masih ditemukan kesenjangan GAP dari persepsi kinerja website (*Performance*) dengan persepsi harapan pengguna (*Importance*) yang masih bernilai <0 atau $-0,3$, yang artinya masih terdapat hasil ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak website Muspera KemenLHK. hasil kuadran A perlu di jadikan prioritas utama untuk ditingkatkan

kualitasnya berada pada indikator nomor 16 “Website perpustakaan muspera belum dapat menyajikan informasi yang detail” serta indikator nomor 23 “Website perpustakaan muspera secara keseluruhan masih belum baik” karena ke 2 indikator tersebut belum bisa memenuhi harapan/kepuasan dari persepsi pengguna website. Pihak pengelola website perpustakaan Muspera KemenLHK diharapkan dapat mempertimbangan untuk meningkatkan kualitas websitenya namun harus tetap bisa menyesuaikan dengan peraturan dari KemenLHK maupun dalam anggaran biayanya.

Kata Kunci: *webqual 4.0, Importance Performance Analysis, Website Muspera KemenLHK*

Copyright (c) 2022 The Authors. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang cukup luas (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021). Banyaknya sistem informasi di berbagai bidang kehidupan mampu mengefisiensi pekerjaan, salah satunya Sistem Informasi Muspera berbasis website milik Departemen Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang diterapkan sejak tahun 2018 (Ngafifi, 2014). Website Muspera ini adalah pengganti sistem terdahulu yaitu SISPUS yang dimana masih berbentuk aplikasi desktop yang hanya bisa diakses lokal di lingkungan perpustakaan saja. Namun sekarang setelah adanya Website Muspera menjadi lebih fleksibel dan efisien bisa di terapkan secara publik dalam melayani pengunjung. Di dalam Website Muspera terdapat 3 gabungan fitur sistem informasi yaitu sistem informasi mengenai museum kehutanan, sistem informasi mengenai Perpustakaan Kehutanan dan Lingkungan Hidup, dan sistem informasi mengenai Taman Arboretum yaitu koleksi tanaman hutan, tanaman langka, dan tanaman obat.

Pada Website Muspera, terutama pada sistem informssi perpustakaan Muspera khusus kehutanan mampu membantu pekerjaan pustakawan ataupun karyawan menjadi lebih efisien dan terkomputerisasi. Misalnya, dapat membantu proses penginputan pengadaan buku, mengklasifikasikan buku agar mudah dicari, dan membantu melayani pemustaka dalam mencari buku yang diinginkan. Selain itu, bagi sisi pemustaka atau pengunjung juga dapat mempermudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan seperti judul atau info buku yang ingin dicari serta beberapa koleksi e-book walaupun masih dalam proses pengembangan. Namun semua informasi bisa di dapatkan tanpa harus perlu datang langsung ke lokasi, apalagi di masa pandemi Covid 19 seperti saat ini (Abdul Kadir, 2014).

Namun, menurut hasil observasi dan wawancara awal penulis kepada pengguna

sebagai pustakawan atau user admin bahwa di dalam sistem informasi perpustakaan Muspera terdapat permasalahan salah satunya ketidaksinkronan hasil output yang ditampilkan dengan yang di input atau terpotongnya huruf pada judul yang ditampilkan walaupun sudah sesuai dengan karakter maksimal yang bisa di input. Selain itu, dari sisi pemustaka atau pengunjung sistem informasi perpustakaan Muspera masih ditemukan kendala salah satunya keluhan mengenai informasi buku yang disajikan masih belum detail dan masih ada beberapa koleksi e-book yang belum bisa menampilkan informasi nya secara detail dan lengkap, serta dalam pendaftaran keanggotaan yang dimana sistem masih gagal terkoneksi dengan email calon anggota untuk proses verifikasi pendaftaran dan pengiriman nomor keanggotaan.

Pada sistem informasi perpustakaan Muspera ini dapat diakses bagi masyarakat umum yang menjadi anggota perpustakaan ataupun sekedar berkunjung tanpa menjadi anggota. Untuk itu peningkatan kualitas layanan pada sistem informasi (Dewi, 2021) Muspera sangat diperlukan guna memuaskan pengguna baik dari pihak internal pustakawan maupun pihak eksternal pemustaka (pengunjung) .

Kualitas sistem informasi dapat diukur dari seberapa besar kemudahan teknologi yang digunakan sehingga dapat meningkat kinerja para pengguna dan dapat menjadikan tingkat kepuasan pengguna menjadi semakin tinggi pula.(Layongan et al., 2022) Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan dalam penerapan metode *Webqual* 4.0 dalam mengukur kualitas *Website* Pemerintahan Kabupaten Lamandau, dapat diambil kesimpulan bahwa Kabupaten Lamandau dari segi dimensi *usability* dan *information quality* dinilai sudah berkualitas, namun bernilai cukup pada dimensi *Service interaction quality* sedangkan pada dimensi keseluruhan mengenai kualitas website kabupaten Lamandau berada pada interval 3.40-4.19 yaitu 3.57 yang menandakan secara keseluruhan kabupaten Lamandau memiliki website yang berkualitas.(Irmayanti et al., 2021)

Oleh sebab itu sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengukur tingkat kualitas website sistem informasi perpustakaan Muspera menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA agar dapat menjadikan bahan rekomendasi pengembangan sistem informasi perpustakaan Muspera, meningkatkan kinerja pengguna, memuaskan harapan pengguna, dan dapat memperbaiki kualitas layanan website sistem Informasinya (Abdul Kadir, 2014).

METODE

Metode penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif (Sugiono, 2014). Pengumpulan data primer berupa survey/kuesioner dan data sekunder berupa hasil observasi c (B. Darma, 2021). Sampel penelitian menggunakan teknik probability sampling dengan menentukan jumlah menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 45 responden. Uji validitas dilakukan dengan rumus *Product Moment* dan uji realibilitas dengan *Alpha Cronbach's* (Sugiono, 2017). Peneliti menggunakan metode IPA sebagai teknik Analisis dari hasil pengumpulan data kuesioner untuk mengetahui kualitas Website Perpustakaan Muspera KemenLHK berdasarkan hasil kesenjangan variabel WebQual yaitu persepsi dari pengguna mengenai tingkat kinerja website (*performance*/sumbu X) terhadap tingkat kepentingan/harapan pengguna website (*Importance*/sumbu Y). Hasil dengan metode IPA ini nantinya berupa diagram kartesius dari IPA yang dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi pengembangan Website Perpustakaan Muspera KemenLHK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen penelitian ini berupa angket/kuesioner yang mengacu pada metode pendekatan Webqual 4.0 dengan model IPA (*Importance Performance Analysis*). Terdapat indikator instrumen WebQual 4.0 menurut Barnes & Vidgen yang akan diujikan yaitu: *Usability, Information Quality, Interaction Service Quality*, (Yulius Andre, 2019) dan *Overall*. (Irmayanti et al., 2021)

Dalam penelitian ini juga dibutuhkan dua jenis data model IPA yang dimana data tingkat kinerja (*performance* X) dengan 23 indikator dan data tingkat kepentingan (*importance* Y) dari pengguna Website Perpustakaan Muspera KemenLHK dengan 23 indikator. Ke-dua jenis atau model data ini dibutuhkan untuk mempermudah dalam menganalisis dengan metode IPA. Berikut ini Instrumen penelitian yang digunakan:

Tabel 1. Instrumen Kuesioner Webqual 4.0

No	Variabel	Indikator
1		kemudahan dalam mengoperasikan Website Perpustakaan Muspera
2		Terdapat interaksi yang mudah dimengerti pengguna di dalam Website Muspera

3		Kemudahan untuk bernavigasi atau menemukan menu-menu di dalam website Muspera
4		Pada alamat Website Perpustakaan Muspera mudah diakses
5	<i>Usability Quality</i>	Website Perpustakaan Muspera dapat memiliki tampilan yang atraktif/menarik
6		Adanya penyusunan tata letak informasi yang mudah dicari dalam Website Perpustakaan Muspera
7		Website Perpustakaan Muspera memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap
8		Website Perpustakaan Muspera dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna (penyajian informasi yang sesuai dengan kebutuhan)
9		Website Perpustakaan Muspera dapat menyediakan informasi yang cukup jelas
10		Website Perpustakaan Muspera dapat menyediakan informasi yang dapat dipercaya
11		Website Perpustakaan Muspera selalu menyajikan informasi yang up to date (terbaru)
12		Website Perpustakaan Muspera dapat menyediakan informasi yang relevan
13		Website Perpustakaan Muspera dapat memberikan informasi data yang akurat dan mudah dipahami
14	<i>Information Quality</i>	Website Perpustakaan Muspera dapat menyajikan format teks/tulisan yang mudah dibaca dengan jelas
15		Website Perpustakaan Muspera dapat menyajikan format gambar yang dapat dilihat dengan jelas
16		Website Perpustakaan Muspera dapat menyajikan informasi yang detail
17	<i>Interaction Service Quality</i>	Website Perpustakaan Muspera memiliki reputasi baik (dapat mudah menarik minat dan perhatian pengguna)
18		Keamanan dari virus dalam mendownload e-book pada

		Website Perpustakaan Muspera
19		Adanya kerahasiaan data pribadi saat mendaftar menjadi keanggotaan perpustakaan pada Website Perpustakaan Muspera
20		Website Perpustakaan Muspera dapat memberikan kemudahan ruang untuk personalisasi (mengirimkan masukan/kotak saran pengguna)
21		Website Perpustakaan Muspera dapat memberikan ruang untuk kemudahan berkomunikasi dengan pihak pustakawan
22		Dapat menyediakan informasi dan pelayanan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi pada Website Perpustakaan Muspera
23	<i>Overall</i>	Secara keseluruhan website Muspera telah baik

Sumber : Instrumen data penelitian 2022

Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan *Product Moment* menggunakan SPSS berdasarkan N(jumlah data) adalah 45, dan untuk mengetahui nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% atau 0.05 berdasarkan rumus $df = N - 2$, sehingga $df = 45 - 2 = 43$. berdasarkan distribusi r tabel adalah 0,2940. Hasil uji validitas webqual dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid karena r hitung > r table. (B.Darma,2021). Maka, hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Webqual Pada Performance (X)

No	Variabel	Koefisien Validitas	rtabel	Ket
1.		0,577	0,294	Valid
2.		0,627	0,294	Valid
3.		0,785	0,294	Valid
4.	<i>Usability</i>	0,586	0,294	Valid
5.	<i>Quality</i>	0,813	0,294	Valid
6.		0,739	0,294	Valid
7.		0,8	0,294	Valid
8.		0,749	0,294	Valid
9.	<i>Information</i>	0,757	0,294	Valid

10.	<i>Quality</i>	0,597	0,294	Valid
11.		0,842	0,294	Valid
12.		0,845	0,294	Valid
13.		0,734	0,294	Valid
14.		0,788	0,294	Valid
15.		0,681	0,294	Valid
16.		0,783	0,294	Valid
17.		0,767	0,294	Valid
18.		0,758	0,294	Valid
19.	<i>Interaction</i>	0,67	0,294	Valid
20.	<i>Quality</i>	0,877	0,294	Valid
21.		0,701	0,294	Valid
22.		0,656	0,294	Valid
23.	<i>Overall</i>	1	0,294	Valid

Sumber : Olah data SPSS 16

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Webqual Pada Importance (Y)

No.	Variabel	Koefisien Validitas	rtabel	Ket
1.		0,447	0,294	Valid
2.		0,72	0,294	Valid
3.		0,828	0,294	Valid
4.	<i>Usability</i>	0,775	0,294	Valid
5.	<i>Quality</i>	0,727	0,294	Valid
6.		0,82	0,294	Valid
7.		0,838	0,294	Valid
8.		0,748	0,294	Valid
9.		0,702	0,294	Valid
10.		0,653	0,294	Valid
11.	<i>Information</i>	0,87	0,294	Valid
12.	<i>Quality</i>	0,912	0,294	Valid
13.		0,824	0,294	Valid
14.		0,698	0,294	Valid
15.		0,712	0,294	Valid

16.		0,776	0,294	Valid
17.		0,755	0,294	Valid
18.		0,875	0,294	Valid
19.	<i>Interaction</i>	0,794	0,294	Valid
20.	<i>Quality</i>	0,882	0,294	Valid
21.		0,785	0,294	Valid
22.		0,798	0,294	Valid
23.	<i>Overall</i>	1	0,294	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 16

Uji Realibilitas

Hasil perhitungan uji realibilitas dengan Alpha Cronbach's menggunakan SPSS yang dimana didapatkan hasil semua variabel *webqual* 4.0 sudah reliabel baik pada *Performance* maupun *Importance* karena nilai nilai Croncbach's $\alpha > 0,5$. (B.Darma,2021). Sehingga dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Webqual Pada Performance (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	Taraf Signifikan	Keterangan
<i>Usability</i>	0,863	0,5	Reliabel
<i>Quality</i>			
<i>Information</i>	0,888	0.5	Reliabel
<i>Qualit</i>			
<i>Interaction</i>	0,827	,0,5	Reliabel
<i>Quality</i>			
<i>Overall</i>	1	0,5	Reliabel

Sumber : Pengolahan data SPSS 16

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas *Webqual* Pada *Importance* (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Taraf Signifikan	Keterangan
<i>Usability</i>	0,882	0,5	Reliabel
<i>Quality</i>			
<i>Information</i>	0,901	0.5	Reliabel
<i>Quality</i>			

<i>Interaction</i>			
<i>Quality</i>	0,895	,0,5	Reliabel
<i>Overall</i>	1	0,5	Reliabel

Sumber : Pengolahan data SPSS 16

Hasil Analisa Kualitas Pada *Webqual*

Dalam menganalisa *Webqual* berdasarkan pertanyaan kuesioner pada *Performance* di dapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisa *Webqual* 4.0 Pada *Performance*

Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	63	126
Cukup Setuju	3	277	831
Setuju	4	411	1644
Sangat Setuju	5	282	1410
Total		1035	4013
Hasil Skor Ideal		5175	
Hasil Persentase		77,55%	
Keterangan Kualitas		Baik	

Sumber: Pengolahan data

Hasil Analisa *webqual* dilakukan berdasarkan pengelompokan rumus persentase berdasarkan skala Likert dengan langkah-langkah sebagai berikut:(Sugiyono, 2017)

- 1) Menentukan Skor Ideal = Skala Likert terbesar x Total Frekuensi (Skor Ideal= 5 x 1035= 5175)

- 2) Menentukan total skor dari hasil penelitian = Seluruh penjumlahan dari tiap skala Likert dikali frekuensinya = 4013
- 3) Menentukan besarnya persentase hasil penelitian

$$P = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{4013}{5175} \times 100\% = 77,55\%$$

Secara keputusan pengelompokan hasil persentase analisa skala Likert dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Tabel 7. Pengelompokan Skala Likert *Webqual* pada *Performance*

STB	TB	CB	B=77,55%	SB
0 - 20%	40%	60%	80%	100%

Sumber : (Sugiyono,2017)

Maka angka 77,55% berada pada tingkat baik di dalam skala Likert. Hal ini menunjukkan bahwa dari 45 responden sebesar 77,55% responden menyatakan sudah baik pada persepsi kinerja website (*Performance*) terhadap kualitas website Perpustakaan Muspera.

Selanjutnya, hasil analisa kualitas website perpustakaan muspera pada *webqual* 4.0 berdasarkan *Importance* seperti berikut:

Tabel 8. Hasil Analisa *Webqual* 4.0 Pada *Importance*

Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Penting	1	0	0
Tidak Penting	2	30	60
Cukup Penting	3	214	642
Penting	4	391	1564
Sangat Penting	5	400	2000
Total		1035	4266
Hasil Skor Ideal		5175	

Hasil	82,43%
Persentase	
Keterangan	Sangat Penting
Kualitas	

Sumber : Pengolahan data 2022

Secara keputusan pengelompokan hasil persentase analisa skala Likert *webqual* pada *Importance* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Tabel 9. Pengelompokan Skala Likert *Webqual* pada *Importance*

STP	TP	CP	P	SP=82,43%
0-20%	40%	60%	80%	100%

Sumber : (Sugiyono,2017)

Maka angka 82,43% berada pada tingkat sangat penting di dalam skala Likert. Hal ini menunjukkan bahwa dari 45 responden sebesar 82,43% responden menyatakan sangat penting pada persepsi harapan/kepuasan pengguna (*Importance*) terhadap kualitas website Perpustakaan Muspera dari keseluruhan variabel *Webqual*

Analisis Tingkat Kesesuaian

Dalam melakukan analisis IPA terhadap variabel *Webqual*, maka dicari terlebih dahulu tingkat kesesuaian responden berdasarkan hasil perhitungan *Performance* dan *Importance*. Tingkat kesesuaian responden dilakukan perhitungan untuk mengetahui indikator mana pada variabel *Webqual* yang telah berhasil memenuhi kepuasan atau harapan pengguna website jika hasil nilai *Tki* adalah >100% dan jika belum berhasil memenuhi kepuasan atau harapan dari pengguna website maka hasil nilai *Tki* adalah <100%.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} * 100\%$$

Sumber : (R.W.Simbolon et al., 2022)

Gambar I. Rumus (*Tki*)

Keterangan :

Xi : Skor rata-rata tingkat kinerja (*performance*)

Yi : Skor rata-rata tingkat /harapan (*importance*)

Tabel 10. Hasil Perhitungan *Tki*

No.	Variabel	Xi	Yi	Tki%
1.	<i>Usability</i>	4,51	4,53	99,49

2.	<i>Quality</i>	4,31	4,29	100,49
3.		3,87	4,02	96,22
4.		4,31	4,42	97,46
5.		3,53	3,96	89,24
6.		3,87	4,11	94,14
7.		3,62	3,89	93,09
8.		4	4,29	93,26
9.		4,16	4,4	94,55
10.		4,16	4,33	96
11.		3,27	3,8	86,05
12.	<i>Information</i>	3,4	3,69	92,17
13.	<i>Quality</i>	3,93	4,27	92,11
14.		3,82	4,07	93,93
15.		4,04	4,18	96,7
16.		3,76	4,16	90,48
17.		3,93	4,11	95,59
18.		3,91	4,07	96,15
19.	<i>Interaction</i>	3,98	4,24	93,77
20.	<i>Quality</i>	3,18	3,49	91,15
21.		3,64	4	91
22.		4,13	4,13	99,92
23.	<i>Overall</i>	3,84	4,36	88,16
Total		89,17	94,8	
Mean (Rata-Rata)		3,88	4,12	

Sumber : Pengolahan data 2022

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden pada tabel 10. diatas, didapatkan hasil bahwa nilai Tki tertinggi berada pada variabel *Usability Quality* pada nomor 2 dengan indikator pernyataan yaitu, terdapat interaksi website yang mudah dimengerti pengguna website Perpustakaan Muspera. Pada indikator ini terdapat tingkat persentase 100,5% yang artinya >100%. Hal ini menandakan bahwa pada indikator tersebut sudah mencapai tingkat kesesuaian responden yang telah berhasil memenuhi kepuasan atau harapan dari pengguna website berdasarkan kinerja yang diberikan oleh website Perpustakaan Muspera.

Sehingga bisa disimpulkan bahwa indikator lain pada variabel *Webqual* masih belum bisa mencapai tingkat kesesuaian responden dari persepsi kepuasan atau harapan pengguna website karena bisa dilihat dari nilai persentase hasil Tki masih <100%.

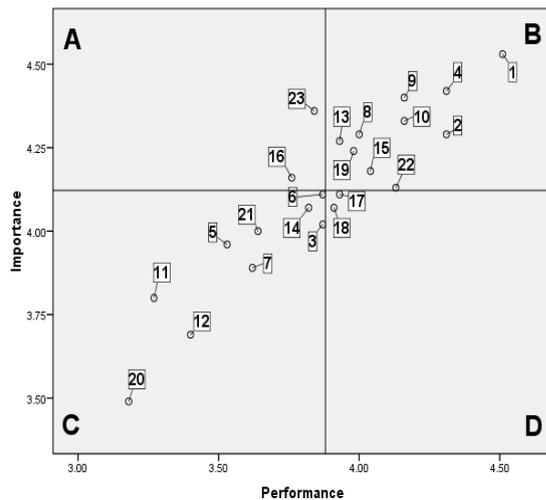
Analisis Kuadran Dalam IPA (*Importance Performance Analysis*)

Langkah terpenting yang harus dilakukan dalam analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah analisis kuadran dalam IPA. Metode analisis IPA berguna untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna website (konsumen) terhadap pelayanan atau kinerja (*performance*) yang diberikan perusahaan dan seberapa besar pihak perusahaan dapat mengerti apa yang diinginkan/dipentingkan (*importance*) pengguna website (konsumen) terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan. Maka dapat digunakan analisis kuadran yang nantinya terdapat indikasi tingkat kepuasan pengguna website terhadap kualitas layanan yang diberikan perusahaan dapat masuk ke dalam kuadran-kuadran pada peta *Importance-Performance Matrix* (diagram kartesius). (Indrajaya, 2018)

Sehingga langkah selanjutnya, dari hasil TKI di atas di dapatkan juga hasil rata-rata (*mean*) *Performance* (X) adalah 3,88 yang akan digunakan sebagai garis batas/garis potong sumbu X dan hasil rata-rata (*mean*) *Importance* (Y) adalah 4,12 sebagai sumbu Y pada *Importance* untuk membuat atau membagi kuadran menjadi 4 bagian pada diagram kartesius/carter dalam analisis IPA.

Diagram kartesius/carter dalam *Importance Performance Analysis* adalah suatu bangunan terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh 2 garis lurus berpotongan pada titik-titik X dan Y, yang dimana X merupakan rata-rata skor dari tingkat kinerja (*performance*) atau kepuasan konsumen dari faktor atribut/indikator di dalamnya, dan Y merupakan rata-rata skor dari tingkat kepentingan (*importance*) yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Serta diagram kartesius biasa digunakan untuk melihat secara lebih detail dan terperinci mengenai atribut-atribut/indikator mana yang perlu di perbaiki. (Maulana Awangga, 2019)

Maka, berikut ini adalah hasil diagram kartesius/carter dari analisis IPA dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Sumber : Pengolahan data SPSS

Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius Dalam Analisis Kuadran IPA

Bisa dilihat pada gambar 2 yang merupakan diagram kartesius dalam IPA, maka terdapat hasil pembagian 4 kuadran yang dimana pada setiap kuadran terdapat beberapa indikator yang menempatinnya, sehingga dapat dikelompokan menjadi seperti berikut ini:

Hasil Kuadran A (Prioritas utama)

Kuadran A menggambarkan bahwa pengguna menganggap indikator tersebut penting, namun pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan pengguna. Pihak Perpustakaan KemenLHK pada website perpustakaan muspera harus memberikan perhatian khusus untuk mengembangkan dan memperbaiki kinerja pada indikator yang ada di kuadran ini, agar tercapainya kualitas layanan website yang lebih baik lagi.

Hasil indikator yang masuk pada kuadran ini apabila nilai rata-rata importance melebihi nilai dari titik tengah sumbu Y (importance) dan nilai rata-rata performance kurang dari nilai titik tengah sumbu X (performance).

Indikator yang pertama masuk pada kuadran A ini adalah indikator nomor 16 yaitu “Website perpustakaan Muspera dapat menyajikan informasi yang detail”. Pada indikator ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,16 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,76. Maka dapat diartikan bahwa pada indikator ini, pengguna merasa website perpustakaan muspera belum dapat menyajikan informasi yang lebih detail dan lengkap padahal pengguna merasa indikator ini dipentingkan untuk dapat meningkatkan kualitasnya, sehingga indikator ini harus bisa menjadi

prioritas utama untuk dikembangkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

Selanjutnya, indikator yang kedua masuk pada kuadran A ini adalah indikator nomor 23 yaitu “Secara keseluruhan website perpustakaan Muspera telah baik”. Pada indikator ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,36 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,84. Maka dapat diartikan pada indikator ini, bahwa pengguna merasa secara keseluruhan website perpustakaan muspera belum baik padahal indikator ini dipentingkan pengguna untuk mengharapkan lebih baik lagi sehingga indikator ini perlu menjadi prioritas utama untuk dikembangkan kualitas pelayanannya.

Hasil Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B menggambarkan bahwa terdapat indikator yang dianggap penting oleh pengguna dan pihak perpustakaan KemenLHK sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna pada indikator di kuadran B ini. Sehingga pada indikator yang masuk ke dalam kuadran B ini harus tetap dipertahankan kualitas layanannya.

Hasil dari indikator yang masuk ke kuadran B ini dengan nilai rata-rata *importance* lebih dari nilai titik tengah sumbu Y (*Importance*) dan nilai rata-rata *performance* lebih dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*).

Indikator yang berada pada kuadran B yaitu indikator nomor 1, 2, 4, 8, 9, 10, 13, 15, 19, dan 22. Pada indikator ini, pengguna sudah memberikan nilai untuk *performance* (kinerja) yang sesuai dengan *importance* (harapan) yang artinya kualitas layanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan harapan penggunanya, sehingga pihak KemenLHK pada website perpustakaan muspera harus terus mempertahankan nilai-nilai kualitas pelayanan yang telah mereka berikan.

Hasil Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C menggambarkan bahwa terdapat indikator yang memberikan pelayanan yang masih kurang baik (rendah) kepada pengguna dan pada indikator ini pengguna juga tidak terlalu menganggap penting untuk pihak perpustakaan KemenLHK dapat meningkatkan kualitas layanannya .

Hasil pada indikator yang masuk ke dalam kuadran C ini dengan nilai rata-rata *importance* kurang dari nilai titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* kurang dari nilai titik tengah sumbu X (*performance*).

Indikator yang berada pada kuadran C yaitu indikator nomor 3, 5, 6, 7, 11, 12,

14, 20, dan 21. Setiap indikator yang berada pada kuadran C belum berhasil memenuhi nilai *performance* (kinerja) dan *importance* (harapan) yang tinggi atau masih sama-sama rendah. Sehingga pihak KemenLHK pada website perpustakaan muspera tidak perlu menjadikan prioritas (prioritas rendah) untuk dapat mengembangkan atau meningkatkan kualitas layanan pada kuadran C.

Hasil Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menggambarkan bahwa terdapat indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah bagi pengguna website, akan tetapi untuk pihak perpustakaan KemenLHK telah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna website, jadinya bisa disebut kuadran D berlebihan.

Hasil indikator yang masuk ke dalam kuadran D dengan nilai rata-rata *importance* kurang dari nilai titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* lebih dari titik tengah sumbu X (*performance*).

Indikator yang pertama masuk pada kuadran D ini adalah indikator nomor 17 yaitu “Website Perpustakaan Muspera memiliki reputasi baik (dapat mudah menarik minat dan perhatian pengguna)”. Pada indikator ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,11 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,93 dengan artian bahwa pengguna merasa website perpustakaan muspera memiliki reputasi yang sudah baik dan dapat dengan mudah menarik minat dan perhatian pengguna untuk menggunakan website, namun menurut pengguna merasa pelayanan yang diberikan tidak perlu terlalu berlebihan karena tidak terlalu dipentingkan oleh pengguna.

Indikator yang kedua masuk pada kuadran D ini adalah indikator nomor 18 yaitu “Keamanan dari virus dalam mendownload e-book pada Website Perpustakaan Muspera”. Pada indikator ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,07 dan *performance* (tingkat kinerja) 3, dengan artian bahwa pada indikator ini pengguna merasa keamanan dari virus saat mendownload e-book atau mengakses website perpustakaan muspera sudah baik, namun menurut pengguna indikator ini tidak perlu terlalu berlebihan dalam meningkatkan kualitasnya karena tidak terlalu dipentingkan oleh pengguna,

Hasil Kualitas Website Perpustakaan Muspera KemenLHK Berdasarkan *Webqual* Pada *Performance* dan *Importance*

Berdasarkan hasil analisis kualitas website Perpustakaan Muspera KemenLHK

dengan variabel *Webqual* pada *Performance* terdapat 77,55% responden yang menilai kualitas website perpustakaan Muspera dari segi kinerjanya sudah baik, namun terdapat 88,43% responden menilai variabel *Webqual* pada *Importance* dengan hasil skala sangat penting. Sehingga hal ini menandakan bahwa terdapat tingkat kepuasan/harapan yang sangat dipentingkan dari persepsi pengguna website terhadap kualitas website Perpustakaan Muspera yang bisa lebih baik lagi dari kinerja yang sekarang.

Selanjutnya dilakukan analisis dengan IPA dengan pemetaan kuadran pada diagram kartesius untuk melihat indikator mana saja yang perlu ditingkatkan kualitasnya agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan penggunanya. Sehingga didapatkan hasil analisis dengan metode IPA pada variabel *Webqual* yang dimana terdeteksi pada 2 indikator dalam variabel *Webqual* yang masuk dalam kuadran A yaitu pada indikator nomor 16 adalah “Website Perpustakaan Muspera dapat menyajikan informasi yang detail dan lengkap” dan pada indikator nomor 23 adalah “secara keseluruhan website Muspera telah baik”. Kedua indikator tersebut merupakan prioritas utama untuk dikembangkan atau ditingkat kinerja dan kualitasnya agar lebih baik lagi.

Hasil GAP Terhadap Hasil Kualitas Perpustakaan Muspera KemenLHK

Pada hasil kualitas website Perpustakaan Muspera KemenLHK terdapat hasil nilai GAP pada variabel *Webqual* dari persepsi kinerja website (*Performance*) terhadap variabel *Webqual* dari persepsi kepuasan/harapan pengguna website (*Importance*) dengan nilai GAP <0 yaitu -0.3 yang artinya terdapat persepsi dari pengguna website bahwa terdapat hasil kualitas website Perpustakaan Muspera yang masih belum bisa menyanggupi pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan penggunanya. Hasil perhitungan GAP dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Hasil Analisa GAP Per variabel *WebQual*

No	Variabel	Performance	Importance	GAP
1	<i>Usability Quality</i>	4	4,19	-0,19
2	<i>Information Quality</i>	3,82	4,11	-0,29
3	<i>Interaction Quality</i>	3,8	4,01	-0,21
4	<i>Overall</i>	3,84	4,36	-0,52

Total	15,46	16,67	
Rata-Rata	3,86	4,17	-0,3

Sumber : Pengolahan data 2022

SIMPULAN

Hasil dari penelitian ini dengan menganalisa kualitas website perpustakaan muspera pada KemenLHK dengan metode *Webqual* (*Website Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) menghasilkan tingkat kualitas website yang sudah baik dengan hasil analisa *webqual* pada *performance* terdapat 77,55% responden menyatakan kinerja sudah baik dan hasil *webqual* pada *importance* menyatakan 82,43% responden menyatakan sangat penting terhadap kualitas website. Namun masih ditemukan kesenjangan GAP dari persepsi kinerja website (*Performance*) dengan persepsi harapan pengguna (*Importance*) yang masih bernilai <0 atau -0,3, yang artinya masih terdapat hasil ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak website muspera kemenLHK. Hasil dari analisa kuadran IPA dengan diagram kartesius menghasilkan beberapa rekomendasi yaitu: terdapat 2 indikator yang masuk ke dalam kuadran A (prioritas utama) nomor 16 yaitu “Website Perpustakaan Muspera belum dapat dapat menyajikan informasi yang detail” dan indikator nomor 23 yaitu “Secara keseluruhan website perpustakaan Muspera belum baik” yang artinya setiap indikator ini perlu menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan dikembangkan kualitasnya sesuai dengan harapan penggunaannya. Pada kuadran B (pertahankan prestasi) terdapat 10 indikator yang artinya setiap indikator ini baik kinerja maupun harapan sudah sesuai dan sudah baik maka pihak website perpustakaan muspera perlu mempertahankan kualitasnya. Pada kuadran C (prioritas rendah) menghasilkan 9 indikator *Webqual* yang artinya setiap indikator ini sama-sama memiliki tingkat kinerja website dan harapan pengguna yang rendah maka tidak terlalu dijadikan prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya. Pada kuadran D menghasilkan 2 indikator yang dimana terdapat kinerja yang terlalu berlebihan dari harapan penggunaannya, maka dapat disesuaikan lagi kualitasnya agar tidak terlalu berlebihan dengan harapan penggunaannya.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Kadir. (2014). Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. In *Edisi Revisi*.
 Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Kemajuan Teknologi. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
 Dewi, A. O. P. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan untuk Mengelola Data

- Perpustakaan. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 5(2).
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Irmayanti, A., Hidayat, R., & Rahmawati, E. (2021). Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 1–6.
- Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), 309–322.
- Maulana Awangga, R. (2019). *Pengantar Sistem Informasi Geografis* (Cet.1). Kreatif Industri Nusantara.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1). <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Sugiono, P. D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Yulius Andre, K. G. T. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance_Performance Analysis (IPA). *AITI: JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI*, Volume 16.