

**EVALUASI *WEBSITE* DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN
SRAGEN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* &
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Informatika
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh :

**ANGGI NABILA DWI PUSPITASARI
NIM. 2017061026**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswi Program Studi Informatika Fakultas Sains, Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ANGGI NABILA DWI PUSPITASARI

NIM : 2017061026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi

Judul : Evaluasi Website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen Menggunakan Metode Webqual 4.0 & *Importance Performance analysis (IPA)*

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila di kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan meniru tulisan atau karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta.

Demikian surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 27 Juli 2021

Yang Menyatakan



ANGGI NABILA DWI PUSPITASARI
NIM : 2017061026

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANGGI NABILA DWI PUSPITASARI

NIM : 2017061026

Program Studi : Informatika

Fakultas : Fakultas Sans, Teknologi dan Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul : *Evaluasi Website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen Menggunakan Metode Webqual 4.0 & importance Performance Analysis (IPA)*.

Beserta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan Pembimbing sebagai co-author atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sungguh secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 27 Juli 2021

Yang Menyatakan



ANGGI NABILA DWI PUSPITASARI
NIM :2017061026

LEMBAR PERSETUJUAN


**EVALUASI WEBSITE DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN
SRAGEN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 &
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Disusun oleh:

**ANGGI NABILA DWI PUSPITASARI
NIM. 2017061026**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
di hadapan dewan penguji
pada tanggal 12-08-2021

Pembimbing I


Sri Huning Anwarmaningsih, S.T., M.Kom.
NIDN. 0017067901

Pembimbing II


Astri Charolina, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0627088301

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Informatika


Hardika Khusnulhawati, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0631089201

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI WEBSITE DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN
SRAGEN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 &
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

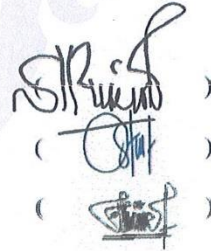
Disusun oleh:

**ANGGI NABILA DWI PUSPITASARI
NIM. 2017061026**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan
oleh dewan penguji Skripsi
Program Studi Informatika
Universitas Sahid Surakarta
pada hari Jumat tanggal 13-08-2021

Dewan Penguji

1. Penguji 1 Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom.
NIDN. 0017067901
2. Penguji 2 Astri Charolina, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0627088301
3. Penguji 3 Dwi Retnoningsih, S.T., M.T
NIDN. 0529057501



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Informatika



Hardika Khusnuliawati, S.Kom, M.Kom
NIDN 0631089201

Dekan
Fakultas Sains, Teknologi, Kesehatan



Firdhaus Hari SAH, ST., M.Eng
NIDN 0614068201
FAKULTAS
SAINS, TEKNOLOGI DAN
KESEHATAN

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan”
(Q.S Alam Nasyrh:6)

“Berjuanglah jangan pantang menyerah sampai kamu bisa membuktikan kepada
semua orang bahwasanya kamu mampu”
(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat serta kesempatan penulis untuk terus menuntut ilmu serta dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Mamah Tercinta yang selalu mendoakan tiada hentinya sampai bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Teman- teman TIF angkatan 2017 dan semua sahabat atas dukungan dan motivasi.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang membantu kelancaran laporan Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya hingga Skripsi dengan judul “Evaluasi *Website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen Menggunakan Metode *WebQual 4.0 & Importance Performance Analysis (IPA)*” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh studi Strata Satu Program Studi Informatika pada Universitas Sahid Surakarta.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Mohd Harisudin, M.Si selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Firdhaus Hari Saputra Al Haris, ST., M.Eng. selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Skripsi.
3. Hardika Khusnuliawati, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Informatika, terima kasih atas semua bimbingan yang diberikan.
4. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing I Skripsi.
5. Astri Charolina, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing II Skripsi.
6. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Skripsi.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menyempurnakan Skripsi. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Surakarta, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
1.7 Tinjauan Pustaka	7
1.8 Kerangka Pemikiran	9
1.9 Landasan Teori	11
1.9.1 Pengertian Evaluasi.....	11
1.9.2 Pengertian <i>Website</i>	12
1.9.3 Pengertian <i>WebQual 4.0</i>	13
1.9.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	14
1.9.5 Uji T	16
1.9.6 Uji F	17

1.9.7	Regresi Linier Berganda	17
1.9.8	Skala Likert	18
1.9.9	SPSS	18
1.9.10	Penentuan Jumlah Sampel.....	18
1.9.11	Disnaker Kabupaten Sragen	19
BAB III		22
METODOLOGI PENELITIAN		22
1.10	Populasi dan Sampel Penelitian	22
1.11	Teknik Pengumpulan Data	22
1.12	Teknik Pengolahan Data	24
1.13	Teknik Analisis Data	24
1.13.1	Uji Normalitas Data	24
1.13.2	Uji F	25
1.13.3	Uji T	25
1.13.4	Analisis Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan	25
1.13.5	Analisis Tingkat Kesesuaian	25
1.13.6	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	26
1.13.7	Analisis Kuadran	26
1.13.8	Analisis Regresi Linier Berganda	26
BAB IV		27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		27
1.14	Deskripsi Responden	27
1.14.1	Sebaran Usia Responden.....	27
1.14.2	Sebaran Jenis Kelamin Responden	27
1.14.3	Sebaran Pekerjaan Responden	28
1.15	Uji Normalitas Data.....	28
1.16	Uji F.....	31
1.17	Uji T	31
1.18	Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan	32
1.19	Variabel Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>) pada <i>Importance</i>	33
1.20	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) pada <i>Importance</i>	35
1.21	Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) pada <i>Importance</i>	37
1.22	Variabel Kualitas Keseluruhan (<i>Overall</i>) pada <i>Importance</i>	39
1.23	Variabel Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>) pada <i>Performance</i> ..	41

1.24	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) pada <i>Performance</i> .	43
1.25	Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) pada <i>Performance</i>	45
1.26	Variabel Kualitas Keseluruhan (<i>Overall</i>) pada <i>Performance</i>	47
1.27	Persentase Keseluruhan Variabel	49
1.27.1	Persentase <i>WebQual</i> pada <i>Importance</i>	49
1.27.2	Persentase <i>WebQual</i> pada <i>Performance</i>	50
1.27.3	Hasil Kualitas Berdasarkan Variabel	50
1.28	Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen.....	54
1.28.1	Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> ..	54
1.28.2	Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP	55
1.29	<i>Importance Performance Analysis</i>	56
1.29.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	56
1.29.2	Analisis Kuadran dalam <i>Importance Performance Analysis</i>	58
1.30	Pembahasan	63
1.30.1	Kualitas Layanan <i>Website</i> Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dilihat dari <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	63
1.30.2	Nilai Kualitas Layanan <i>Website</i> Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen Berdasarkan Nilai GAP	64
BAB V		67
PENUTUP		67
1.31	Simpulan.....	67
1.32	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.2 Diagram <i>Importance performance analysis (IPA)</i>	15
Gambar 2.3 Tampilan <i>website</i> Disnaker kabupaten Sragen.....	20
Gambar 2.4 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Variabel keseluruhan Kolmogrov-Smirnov	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kemudahan Pengguna	29
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kualitas Informasi	30
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kualitas Interaksi	30
Gambar 4.5 Hasil Uji F (<i>Coefficients</i>)	31
Gambar 4.6 Hasil Uji T.....	32
Gambar 4.7 Diagram Kartesius.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen <i>questions Webqual 4.0</i>	14
Tabel 2.2 <i>T Table Statistics (Level of Significance 0,05)</i>	16
Tabel 2.3 <i>F Table Statistics (Level of significance 0,05)</i>	17
Tabel 2.4 Skala Likert	18
Tabel 3.1 Dimensi Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>).....	23
Tabel 3.2 Dimensi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	23
Tabel 3.3 Dimensi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	23
Tabel 3.4 Dimensi <i>Overall View Of The Website</i>	23
Tabel 3.5 Nilai Kesenjangan Indikator <i>Usability</i>	23
Tabel 3.6 Nilai Kesenjangan Indikator Informasi.....	24
Tabel 3.7 Nilai Kesenjangan Indikator <i>Service Interaction</i>	24
Tabel 4.1 Sebaran Usia Responden.....	27
Tabel 4.2 Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin.....	27
Tabel 4.3 Rekapitulasi data responden berdasarkan pekerjaan.....	28
Tabel 4.4 Rentang Skala Pengukuran	33
Tabel 4.5 pertanyaan dari variabel <i>usability quality</i>	33
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pada Variabel <i>Usability Quality</i>	34
Tabel 4.7 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i>	36
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	36
Tabel 4.9 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i>	38
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interaction Quality</i>	38
Tabel 4.11 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Overall</i>	39
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i>	40
Tabel 4.13 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i>	41
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability Quality</i>	42
Tabel 4.15 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i>	43
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	44
Tabel 4.17 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i>	46
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interaction Quality</i>	46
Tabel 4.19 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Overall</i>	47
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i>	48
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel <i>WebQual</i> pada <i>Importance</i>	49
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel <i>WebQual</i> pada <i>Performance</i> .	50
Tabel 4.23 perhitungan <i>GAP</i> Variabel <i>WebQual</i>	50
Tabel 4.24 Panjang Interval pada Skala Likert	52
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Kuesioner <i>WebQual</i> pada <i>Importance</i>	52
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Kuesioner <i>WebQual</i> pada <i>Performance</i>	53
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	57
Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	58
Tabel 4.29 Tata Letak Kuadran A dan Rekomendasi Kualitas Layanan	61
Tabel 4.30 Tata Letak Kuadran B dan Rekomendasi Kualitas Layanan	62
Tabel 4.31 Tata Letak Kuadran C dan Rekomendasi Kualitas Layanan	63
Tabel 4.32 Strategi Menghadapi <i>GAP</i>	64