

ABSTRAK

Kualitas sebuah *website* menjadi faktor terpenting yang harus diperhatikan dalam sebuah instansi terutama instansi pemerintah. Untuk Mengetahui tingkat kualitas *website* maka perlu adanya evaluasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja *website* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang hasil penelitian ini akan memberi masukan dalam proses peningkatan kualitas *website* Disnaker Kabupaten Sragen.

Instrumen yang digunakan diambil dari metode *webqual 4.0 usability quality, information quality, service interaction quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner pada pegawai disnaker Kabupaten Sragen dan masyarakat umum. Pada metode *webqual 4.0* teknik analisis yang digunakan adalah uji normalitas, uji *F* dan uji *T*.

Perhitungan GAP menunjukkan hasil negatif (< 0) yaitu sebesar -1,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis kuadran *IPA* didapatkan 6 atribut yang masuk dalam kuadran A dimana kuadran ini adalah prioritas utama dalam perbaikan layanan. Terdapat 7 atribut pada kuadran B dimana kuadran ini harus dipertahankan dikarenakan tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi. Satu atribut berada di kuadran C yakni memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang sama-sama rendah. Yang terakhir pada kuadran D yaitu layanan yang berlebih sedangkan kepentingannya rendah.

Kata Kunci: *WebQual, IPA, Website, Dinas Tenaga Kerja, Kabupaten Srage*

ABSTRACT

The quality of a website is the essential factor that must be considered in an agency, especially a government agency. Therefore, to determine the level of website quality, it is necessary to evaluate. The research aims to evaluate the performance of the website using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA) which the results of this study will provide input in the process of improving the quality of the website of the Manpower office in the Sragen Regency.

The instrument used the webqual 4.0 usability quality, information quality, service interaction quality method. The study used a quantitative approach by distributing questionnaires to the employees of the Manpower office in Sragen Regency and the general public. In the webqual 4.0 method, the analytical techniques used normality test, F test, and T-test.

The GAP calculation shows a negative result (< 0) which is -1.1, so it can be concluded that the quality of the website has not met user expectations. The results of the IPA quadrant analysis obtained 6 attributes that are included in quadrant A where this quadrant is the main priority in service improvement. There are 7 attributes in quadrant B where this quadrant must be maintained because the level of importance and performance are both high. One attribute is in quadrant C, which has the same low level of performance and importance. The last in quadrant D is the service that is excessive while the importance is low.

Keywords: WebQual, IPA, Website, Manpower Office, Sragen Regency

