

ABSTRACT

The quality of a website is crucial for an institution, especially government institution. The website of a government institution is not only a description of institution but also providing services to the community. In determining the quality of a website, it is necessary to measure the quality of the website based on the user perception. This study aims to determine how the quality of the Tingkir District website (tingkir.salatiga.go.id) using WebQual 4.0 and IPA (Importance-Performance Analysis) methods. The instrument of the WebQual 4.0 method consists of 3 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality with 22 indicators.

This research used a quantitative approach by distributing questionnaires to the community in the Tingkir District of Salatiga and Salatiga Government staff. In the WebQual 4.0 method, the analysis techniques are validity test, reliability test, normality test, F test and T test. In the Importance-Performance Analysis (IPA) method, the analysis techniques are the analysis of performance and importance level assessment, suitability level, gap level and quadrant. Quadrant analysis will provide an overview of the indicators that need to be improved or maintained based on the performance and expectations of website users.

The analysis using the WebQual 4.0 method shows that all of results are good. Whereas, the results of the analysis based on the IPA method indicates that all indicators need to be improved namely websites providing timely information and users feel safe to access information.

Keywords: Tingkir District, Ease of Use, Information Quality, Interaction Quality, Website Quality, Website Testing.



PUSAT PELAYANAN DAN
PENGEMBANGAN BAHASA

ABSTRAK

Kualitas sebuah *website* menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah instansi terutama instansi pemerintah. *Website* sebuah instansi pemerintah selain sebagai gambaran dari instansi tersebut di dunia maya juga sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui kualitas sebuah *website* maka perlu dilakukan pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Kecamatan Tingkir yaitu *tingkir.salatiga.go.id* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *IPA (Importance-Performance Analysis)*. Instrumen yang digunakan diambil dari metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan 22 indikator.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Tingkir Kota Salatiga dan Pegawai Pemerintah Kota Salatiga. Pada metode *WebQual 4.0*, teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji *F* dan uji *T*. Pada metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*, teknik analisis yang digunakan adalah analisis penilaian tingkat kinerja dan kepentingan, analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran. Analisis kuadran akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu dipertahankan berdasarkan kinerja dan harapan pengguna *website*.

Hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0* menunjukkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik. Sedangkan hasil analisis berdasarkan metode *IPA* menunjukkan bahwa secara keseluruhan, indikator yang membutuhkan perbaikan adalah *website* menyediakan informasi yang tepat waktu dan pengguna merasa aman untuk mengakses informasi.

Kata Kunci : Kecamatan Tingkir, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas *Website*, Pengujian *Website*.