

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

Anggi Nabila Dwi PuspitaSari¹⁾, Sri Huning Anwariningsih²⁾, Astri Charolina³⁾

Program Studi Informatika, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Universitas Sahid Surakarta

Jln. Adi Sucipto 154, Jajar, Surakarta, 57144, Telp. (0271) 743493, 743494

E-mail : angginabilad@gmail.com

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 Sragen*

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*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat

menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi informasi yang telah tersedia saat ini. Informasi adalah hal yang sangat berharga di era globalisasi. Sejak hadirnya internet, informasi tidak lagi dibatasi. Internet merupakan gudang informasi yang menyediakan informasi

apa saja. *Website* merupakan salah satu sumber daya dalam internet yang banyak digunakan oleh kalangan masyarakat.

Balai latihan kerja (BLK) Kabupaten Sragen merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional Dinas Tenaga Kerja di bidang pelatihan kerja berbasis kompetensi di Kabupaten Sragen.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen (Disnaker Kabupaten Sragen) sudah memiliki *website*, dengan alamat <http://disnaker.sragenkab.go.id>. Populasi pengunjung setiap harinya mencapai 5-10 *user* yang telah mengunjungi *Website* Disnaker Kabupaten Sragen. Terdapat 8 sub menu pada *website* Disnaker Kabupaten Sragen di antaranya tentang kami, sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP), pelayanan, peraturan, pelatihan, galeri, informasi lowongan kerja, dan kontak kami. Menu tentang kami menampilkan sebuah sejarah singkat, visi dan misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi. Menu pelayanan berisi keterangan pelatihan dan produktivitas tenaga kerja, penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja, hubungan *industrial*, syarat kerja, dan unit pelaksana teknis Dinas (UPTD). Menu peraturan menampilkan keterangan peraturan regulasi tentang ketenagakerjaan. Menu pelatihan berisi informasi kegiatan pelatihan ketenagakerjaan dalam rangka penyiapan sumber daya manusia (SDM). Sedangkan menu galeri tidak menampilkan gambar apapun. Adapun menu yang terakhir yaitu kontak kami menunjukkan alamat Disnaker Kabupaten Sragen, email Disnaker Kabupaten Sragen dan telepon kantor Disnaker Kabupaten Sragen. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan dengan mengakses *website* Disnaker Kabupaten Sragen melalui alamat <http://disnaker.sragenkab.go.id>, pada tanggal 12 November 2020 ditemukan beberapa berita yang belum di-*update* seperti pada menu galeri yang tidak menampilkan gambar kegiatan yang meliputi pelatihan tenaga kerja Disnaker Kabupaten Sragen. Menu kontak kami juga tidak menampilkan alamat dan no telepon. Selain itu *website* Disnaker Kabupaten Sragen sendiri tidak menampilkan sebuah informasi seputar lowongan pekerjaan sehingga masyarakat tidak dapat mengakses secara luas mengenai informasi lowongan kerja yang dibutuhkan. Adapun dalam keamanan masih menggunakan *http*, dimana *http* adalah data yang dikirim oleh *browser* ke *server* tidak dienkripsi sehingga dapat mengakibatkan adanya celah keamanan yang dapat di salahgunakan oleh orang lain.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini akan mengevaluasi kualitas *website* Disnaker Kabupaten Sragen dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penilaian kualitas tersebut akan diidentifikasi dari dimensi dan

aspek-aspek dalam setiap variabelnya. Pada penilaian kualitas ada beberapa variabel yang akan di ukur yaitu *usability*, *information*, *service interaction*, *overall impression*, *importance*, dan *performance website*.

2. Metode

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mendapatkan data-data yang diperlukan dalam pembahasan penelitian ini adalah:

A. Metode Observasi

Dilakukan pengamatan langsung pada *website* Disnaker Kabupaten Sragen.

B. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pengguna untuk mengetahui tentang *website* Disnaker Kabupaten Sragen.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data responden dengan menggunakan instrumen kuisioner. Kuisioner diberikan kepada partisipan uji dengan menggunakan variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *overall impression* kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

D. Metode Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan pada tahap pengumpulan data akan diolah menggunakan *SPSS 24* untuk mengetahui nilai persamaan regresi linier berganda dan hasil uji T dan uji F terkait variabel-variabel yang digunakan dan pengaruh nya terhadap kualitas *website*.

E. Metode Penyajian Data

Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pemahaman interpretasi pembaca.

3. Hasil

Deskripsi Responden

1. Sebaran Usia Responden

Populasi dan sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 100 responden. Responden yang berasal dari pegawai disnaker Kabupaten Sragen, masyarakat wilayah Kabupaten Sragen, masyarakat umum di luar Kabupaten Sragen termasuk di dalamnya responden yang berasal dari kalangan mahasiswa. Berdasarkan range usia responden didapatkan data bahwa responden berusia antara 16-60 (Tabel 1).

Tabel 1. Sebaran Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	0 – 15 th	0	0
2	16 – 30 th	54	54
3	31 - 45 th	17	17
4	46 – 60 th	29	29
5	61 – 75 th	0	0
		100	100

Dari Tabel 1. terlihat bahwa usia responden terbanyak berada pada range 16-30 tahun.

2. Sebaran Jenis Kelamin Responden

Data responden yang dibedakan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	%
	Laki-laki	47	47
2	Perempuan	53	53
Total Responden			100

Hasil penelitian rekapitulasi data terdapat 47 atau 47% dari responden berjenis laki-laki sedangkan 53 atau 53% terdapat jumlah responden berjenis perempuan maka jumlah total keseluruhan responden laki-laki dan perempuan adalah 100.

3. Sebaran Pekerjaan Responden

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sebanyak 100 responden berdasarkan jenis pekerjaan responden, dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 2 Rekapitulasi data responden berdasarkan pekerjaan.

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1	Pegawai Negeri (PNS disnaker dan PNS umum)	39	39
2	Karyawan Swasta	18	18
3	Mahasiswa	38	38
4	Bidan	1	1
5	Wirausaha	4	4
Total responden			100

Hasil penelitian rekapitulasi data responden memiliki bahwa terdapat 39 atau 39% responden yang memiliki jenis pekerjaan pegawai negeri, 18 atau 18% responden yang memiliki jenis pekerjaan pegawai swasta, 38 atau 38% responden mahasiswa, 1 atau 1% responden yang memiliki jenis pekerjaan bidan dan 4 atau 4% yang di peroleh responden dengan jenis pekerjaan wirausaha sehingga total keseluruhan adalah 100 responden.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan unstandardized residual diatas diperoleh nilai Signifikansi kolmogorov-smirnov yaitu sebesar 0,200. Angka sig kolmogorov-smirnov tersebut telah lebih tinggi dibandingkan dengan taraf

signifikansi 5% (0,05). Hal ini menunjukan bahwa data ke-4 variabel berdistribusi normal (Gambar 1).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
	Normal Parameters ^{a,b}	
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.23549240
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.032
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

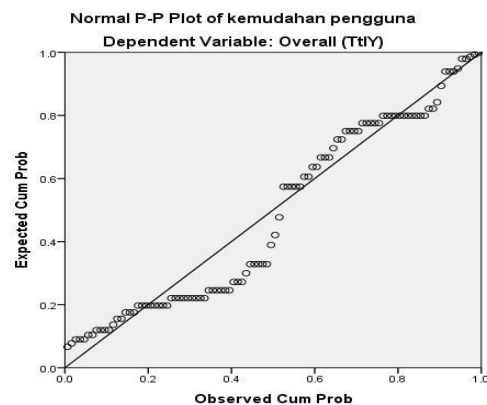
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

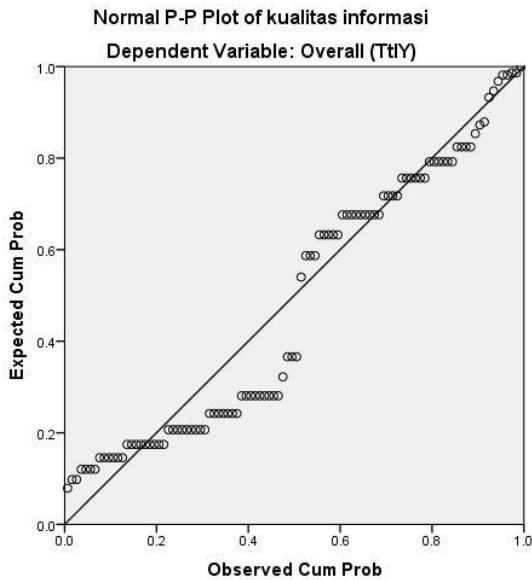
Gambar 1. Hasil Uji Normalitas keseluruhan Kolmogorov-Smirnov

Dasar pengambilan suatu keputusan untuk mendeteksi kenormalan yaitu apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data yang dihasilkan menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji normalitas data metode grafik P-P plot dengan perangkat lunak SPSS 24 terhadap data yang telah dikumpulkan didapatkan hasil masing-masing variabel yang ditunjukkan pada Gambar 2. berikut ini.



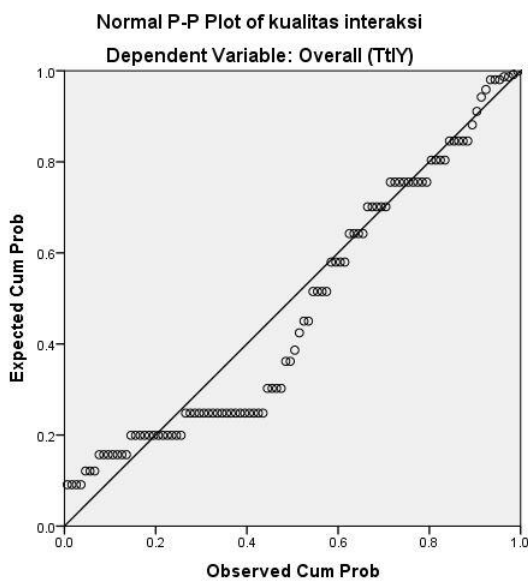
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kemudahan Pengguna

Sebaran data atau distribusi pada variabel kemudahan pengguna dikatakan normal karena data menyebar di garis diagonal dan mengikuti arah diagonal seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 3 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kualitas Informasi

Sebaran data atau distribusi pada variabel kemudahan pengguna dikatakan normal karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 4 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kualitas Interaksi

Sebaran data atau distribusi pada variabel kemudahan pengguna dikatakan normal karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.

Uji F

Uji *F* digunakan untuk melihat pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji *F* juga digunakan untuk menguji apakah model regresi yang di buat signifikan atau tidak signifikan. Model signifikan bisa dilihat dalam kolom signifikan pada *coefficients* (data pengolahan *SPSS*). Hasil pengujian *F* pada perangkat lunak *SPSS 24* ditunjukkan dalam Gambar 4. berikut ini.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.153	.628		-1.838	.069		
	Kemudahan (TtIX1)	.040	.017	.225	2.349	.021	.937	1.068
	Informasi (TtIX2)	.043	.029	.147	1.448	.151	.839	1.191
	Interaksi (TtIX3)	.070	.034	.209	2.045	.044	.825	1.212

a. Dependent Variable: Overall (TtIY)

Gambar 5 Hasil Uji F (Coefficients)

Hasil multikolinearitas dapat dilihat pada tabel *coefficients* (nilai tolerance dan VIF), dari output di atas dapat diketahui bahwa variabel kemudahan terdapat nilai VIF 1.068 dengan tolerance 0,937, variabel informasi terdapat nilai VIF 1.191 dengan tolerance 0,839 dan variabel interaksi terdapat VIF 1.212 dengan tolerance 0,825. Dari hasil nilai tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF semua variabel kurang dari 10 dan nilai tolerance tiap variabel lebih dari 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Uji T

Dari hasil uji autokorelasi yang dilakukan peneliti dapat dilihat tabel Model Summary (data pengolahan *SPSS*), bahwa hasil pengujian *T* pada perangkat lunak *SPSS 24* ditunjukkan dalam gambar 5. berikut ini.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.416 ^a	.173	.148	.631	1.790

a. Predictors: (Constant), Interaksi (TtIX3), Kemudahan (TtIX1), Informasi (TtIX2)

b. Dependent Variable: Overall (TtIY)

Gambar 6 Hasil Uji T

Nilai Durbin Watson dapat dilihat pada output regression pada tabel model summary (kolom durbin watson). Dapat diketahui nilai durbin watson 1,790 sedangkan nilai DL pada tabel distribusi

watson lebih kecil dari pada nilai DW dan nilai DU lebih kecil dr pada DW maka H nol di tolak dan dapat di simpulkan tidak ada terjadi masalah autokorelasi.

Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

Penilaian kepuasan pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang menggunakan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode *Webqual 4.0* dan IPA Rentang skala pengukuran untuk tingkat kepuasan dihitung dengan menggunakan rumus (Persamaan 4.1):

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

Persamaan (4.1)

Keterangan :

RS = Rentang Skala

M = Angka tertinggi dalam pengukuran

N = Angka Terendah dalam pengukuran

B = Banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk

Jadi :

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

$$= \frac{(4-1)}{4}$$

$$= 0,75$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat ditentukan rentang skala pengukuran untuk tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 3 Rentang Skala Pengukuran

Pertanyaan	Rentang Skala	Kategori
Sangat Setuju (SS)	$3,25 \leq x \leq 4$	Sangat baik
Setuju (S)	$2,5 \leq x < 3,25$	Baik
Tidak setuju (TS)	$1,75 \leq x < 2,5$	Kurang baik
Sangat tidak setuju (STS)	$1 \leq x < 1,75$	Sangat kurang baik

Dari hasil pengolahan data dari kuesioner yang dikumpulkan didapatkan hasil perhitungan tingkat kepuasan responden berdasarkan metode *webqual 4.0* yang ditunjukan pada tabel 4.

Variabel Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) pada Importance

Pada variabel *usability* terdapat 8 pertanyaan yang diajukan kepada responden tetapi hanya 7 sampel yang diambil untuk diolah dalam excel. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan kedelapan *usability quality* berdasarkan skala 1-4, dimana 1 = STS, 2= TS, 3= S, 4= SS. Berikut Tabel Pengelompokannya:

Tabel 4 pertanyaan dari variabel *usability quality*

No	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
1	Menurut anda apakah Website harus mudah dipelajari	0	0	14	86	100	386	3.86
2	Menurut anda apakah Website harus mudah dipahami	0	1	38	61	100	360	3.6
3	Menurut anda apakah Website harus mudah bernavigasi	3	3	52	42	100	333	3.33
4	Menurut anda apakah Tampilan Website harus menarik	2	7	39	52	100	341	3.41
5	Menurut anda apakah Website harus meyakinkan bagi anda	1	2	45	52	100	348	3.48
6	Menurut anda apakah website harus memiliki ciri khas Website	0	3	54	43	100	340	3.4
7	Menurut anda apakah website Memberikan pengalaman positif	0	3	54	43	100	340	3.4
TOTAL		6	19	296	379	700	2448	3.50

Terdapat 100 responden dan terdapat 8 pernyataan dari setiap indikator hanya 7 yang di jadikan sampel pengolahan data kedalam excel pada variabel *usability quality*. Sehingga total pernyataan seluruh indikator ialah berjumlah 700. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 6 pada berikut ini:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pada Variabel Usability Quality

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	6	0.86
2	Tidak Setuju	2	19	2.7
3	Setuju	3	296	42.29
4	Sangat Setuju	4	379	54.14
TOTAL			700	100
JUMLAH SKOR PENELITIAN		2448		-

Dari Tabel 4.6 didapatkan ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 0.86% tidak setuju 2,7% responden yang menjawab setuju 42,29% dan responden yang menjawab sangat setuju 54,14%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan presentase yang didapatkan dari frekuensi dibagi total pernyataan dan dikalikan 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlahan dari setiap skala.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

A. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 4 \times 700 = 2800$$

B. Jumlah skor dari hasil penelitian = 2448

C. Besarnya presentase dengan rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

(Persamaan 4.2)

$$P = \frac{2448}{2800} \times 100\% = 87,43\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	25%	50%	87.43% - 100%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 87,43% responden menyatakan sangat setuju.

Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) pada Importance

Pada variabel *Information Quality* terdapat 7 pernyataan yang diajukan kepada 100 responden, tetapi hanya diambil sampel data 5

pernyataan. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan 11, 13, 14, 15, dan 17 dari *Information Quality* berdasarkan skala 1-4, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = S, 4 = SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut table pengelompokkannya:

Tabel 6 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden *Information Quality*

NO	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
11	Menurut anda apakah Informasi Website harus akurat	1	3	46	50	100	345	3.45
13	Menurut anda apakah Informasi website harus tepat waktu	1	2	42	55	100	351	3.51
14	Menurut anda apakah Informasi website harus relevan	2	2	50	46	100	340	3.4
15	Menurut anda apakah Informasi website harus mudah dalam segi pemahaman	0	3	49	48	100	345	3.45
17	Menurut anda apakah Format informasi website sudah tepat	46	38	8	8	100	178	1.78
TOTAL		50	48	195	207	500	1559	3.12

Pada Tabel 7 pernyataan dari variabel *Information Quality* terdiri dari 5 butir pernyataan dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Information Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 500. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality*

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	50	10.00
2	Tidak Setuju	2	48	9.60
3	Setuju	3	195	39.0
4	Sangat Setuju	4	207	41.4
TOTAL			500	100
JUMLAH SKOR PENELITIAN		1559		-

Dari Tabel 8 didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 10%, responden yang menjawab tidak setuju 9,6%, responden yang menjawab setuju 39%, dan responden yang menjawab sangat setuju 41,4%. Jumlah frekuensi didapatkan dari

jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

D. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 4 \times 500 = 2000$$

E. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1559

F. Besarnya presentase sesuai rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{1559}{2000} \times 100\% = 77,95\%$$

Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) pada Importance

Pada variabel *Interaction Quality* terdapat enam pernyataan yang diajukan kepada 100 responden tetapi diambil data dari empat sampel. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut. Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan 18-21 *Interaction Quality* berdasarkan skala 1-4, dimana 1=STS, 2=TS, 3=S, 4=SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya.

Tabel 8 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Interaction Quality

NO	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
18	Menurut anda apakah Website harus memiliki rating yang tinggi	7	4	48	41	100	323	3.23
19	Menurut anda apakah tingkat keamanan sangat dibutuhkan ketika mengakses Website	2	5	39	54	100	345	3.45
20	Menurut anda apakah keamanan informasi pribadi terjamin	1	2	62	35	100	331	3.31
21	Menurut anda apakah website perlu memiliki Fasilitas personalisasi bagi user	1	3	50	46	100	341	3.41
TOTAL		11	14	199	176	400	1340	3.35

Pada Tabel 9 pernyataan dari variabel *Interaction Quality* terdiri dari 4 butir pernyataan dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Interaction Quality*. Sehingga total

pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 400. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada Tabel 10 berikut ini:

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	11	2.75
2	Tidak Setuju	2	14	3.50
3	Setuju	3	199	49.8
4	Sangat Setuju	4	176	44.0
TOTAL			400	100
JUMLAH SKOR PENELITIAN			1340	-

Dari Tabel 10 didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 2,75%, responden menjawab tidak setuju 3,5%, responden menjawab setuju 49,8%, dan responden menjawab sangat setuju 44%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100% jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

G. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 4 \times 400 = 1600$$

H. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1340

I. Besarnya presentase dengan rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{1340}{1600} \times 100\% = 83,75\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	25%	50%	83,75% - 100%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Variabel Kualitas Keseluruhan (Overall) pada Importance

Pada variabel *Overall* terdapat satu pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan 22 *Overall* berdasarkan skala 1-4, dimana 1=STS, 2=TS, 3=S, 4=SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya.

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	25%	50%	85,50% - 100%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 85,5% responden menyatakan sangat setuju.

Variabel Kualitas Penggunaan (Usability Quality) pada Performance

Pada variabel *Usability Quality* terdapat Sembilan pernyataan yang diajukan kepada 100 responden tetapi data diambil dari sampel tujuh pernyataan. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan 1,2,3,5,6,7 dan 8 dari *Usability Quality* berdasarkan skala 1-4, dimana 1=STS, 2=TS, 3=S, 4=SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya:

Tabel 12 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Usability Quality

NO	PERNYATAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>	2	2	44	52	100	346	3.46
2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan jelas dan mudah dipahami	5	6	51	38	100	322	3.22
3	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>	13	10	44	33	100	297	2.97
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	50	35	11	4	100	169	1.69
6	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>	48	40	8	4	100	168	1.68
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi	39	42	12	7	100	187	1.87
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi saya	6	7	47	40	100	321	3.21
TOTAL		163	142	217	178	700	1810	2.59

Pada Tabel 13 pernyataan dari variabel *Usability Quality* terdiri dari 7 butir pernyataan dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Usability Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 700. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada Tabel 14 berikut ini:

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Usability Quality

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	163	23.29
2	Tidak Setuju	2	142	20.29
3	Setuju	3	217	31.00
4	Sangat Setuju	4	178	25.43
TOTAL			700	100.00
JUMLAH SKOR PENELITIAN		1810		-

Dari Tabel 14 didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 23,29%, responden yang menjawab tidak setuju 20,29%,

Tabel 10 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Overall

NO	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
22	Menurut anda apakah <i>Website</i> harus Berjalan dengan baik dan optimal	0	2	54	44	100	342	3.42
TOTAL		0	2	54	44	100	342	3.42

Pada Tabel 11 pernyataan dari variabel *Overall* terdiri dari 1 butir indikator pernyataan, dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Overall*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 100. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada Tabel 12 berikut ini:

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Overall

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
2	Tidak Setuju	2	2	2.00
3	Setuju	3	54	54.0
4	Sangat Setuju	4	44	44.0
TOTAL			100	100
JUMLAH SKOR PENELITIAN		342		-

Dari Tabel 12 didapatkan responden yang menjawab tidak setuju 2%, responden yang menjawab setuju 54%, dan responden yang menjawab sangat setuju 44%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah perkalian seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlahan dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

J. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 4 \times 100 = 400$$

K. Jumlah skor dari hasil penelitian = 342

L. Besarnya presentase dengan rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{342}{400} \times 100\% = 85,50\%$$

responden yang menjawab setuju 31% dan responden yang menjawab sangat setuju 25,43%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

M. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 4 \times 700 = 2800$$

N. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1810

O. Besarnya presentase dengan rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{1810}{2800} \times 100\% = 64,64\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	25%	50%-64,64%	100%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 64,64% responden menyatakan setuju.

Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) pada Performance

Pada variabel *Information Quality* terdapat 6 pernyataan yang diajukan kepada 100 responden tetapi diambil data dari 5 sampel. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan 9,11,12,13,14 dari *Information Quality* berdasarkan skala 1-4, dimana 1=STS, 2=TS, 3=S, 4=SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya:

Tabel 14 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden *Information Quality*

N O	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
9	Website menyediakan informasi akurat	6	4	61	29	100	313	3.13
11	Website menyediakan informasi tepat waktu	66	24	6	4	100	148	1.48
12	Website menyediakan informasi relavan	66	24	6	4	100	148	1.48
13	Website menyediakan informasi mudah dimengerti	9	4	50	37	100	315	3.15

N O	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
14	Website memberikan informasi detail pada level yang tepat	61	29	8	2	100	151	1.51
TOTAL		208	85	131	76	500	1075	2.15

Pada Tabel 15 pernyataan dari variabel *Information Quality* terdiri dari 5 butir pernyataan dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Information Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 500. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada Tabel 16 berikut ini:

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality*

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	208	41.60
2	Tidak Setuju	2	85	17.00
3	Setuju	3	131	26.2
4	Sangat Setuju	4	76	15.2
TOTAL			500	100
JUMLAH SKOR PENELITIAN			1075	-

Dari Tabel 16 didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 41,60%, responden yang menjawab tidak setuju 17%, responden yang menjawab setuju 26,2%, dan responden yang menjawab sangat setuju 15,2%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

P. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 4 \times 500 = 2000$$

Q. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1075

R. Besarnya presentase dengan rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{1075}{2000} \times 100\% = 53,75\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	25%	50%-53,75%	100%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 53,75% responden menyatakan setuju.

Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) pada Performance

Pada variabel *Interaction Quality* terdapat tujuh pernyataan yang diajukan kepada 100 responden tetapi diambil data dari empat sampel. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan 16 sampai 19 dari *Interaction Quality* berdasarkan skala 1-4, dimana 1=STS, 2=TS, 3=S, 4=SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya:

Tabel 16 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Interaction Quality

N O	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
16	Website memiliki reputasi yang baik	40	47	9	4	100	177	1.77
17	Pengguna merasa aman untuk mencari informasi dari Website tersebut	2	5	57	36	100	327	3.27
18	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	9	5	57	29	100	306	3.06
19	Website memberi ruang untuk personalisasi	10	9	45	36	100	307	3.07
TOTAL		61	66	168	105	400	1117	2.7925

Pada Tabel 17 pernyataan dari variabel *Interaction Quality* terdiri dari 4 butir pernyataan dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Interaction Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 400. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada Tabel 18 berikut ini:

Tabel 17 Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	61	15.25
2	Tidak Setuju	2	66	16.50
3	Setuju	3	168	42.0
4	Sangat Setuju	4	105	26.3
TOTAL			400	100
JUMLAH SKOR PENELITIAN			1117	-

Dari Tabel 18 didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 15,25%, responden yang menjawab tidak setuju 16,50%,

responden yang menjawab setuju 42%, dan responden yang menjawab sangat setuju 26,3%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

S. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 4 \times 400 = 1600$$

T. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1117

U. Besarnya presentase dengan rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{1117}{1600} \times 100\% = 69,81\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	25%	50% - 69.81%	100%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 69,81% responden menyatakan setuju.

Variabel Kualitas Keseluruhan (Overall) pada Performance

Pada variabel *Overall* terdapat satu pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan *Overall* berdasarkan skala 1-4, dimana 1=STS, 2=TS, 3=S, 4=SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya:

Tabel 18 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Overall

N O	PERTANYAAN	SKALA LIKERT				TOTAL PERNYATAAN	TOTAL JAWABAN	RATA-RATA
		1	2	3	4			
23	Kualitas Website sangat bagus	51	40	8	1	100	159	1.59
TOTAL		51	40	8	1	100	159	1.59

Pada Tabel 19 pernyataan dari variabel *Overall* terdiri dari 1 butir indikator pernyataan dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Overall*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 100. Berdasarkan hasil

rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada Tabel 20 berikut ini:

Tabel 19 Distribusi Frekuensi Variabel Overall

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	51	51.00
2	Tidak Setuju	2	40	40.00
3	Setuju	3	8	8.0
4	Sangat Setuju	4	1	1.0
TOTAL			100	100
JUMLAH SKOR PENELITIAN			159	-

Dari Tabel 20 didapatkan ada responden yang menjawab sangat tidak setuju 51%, responden yang menjawab tidak setuju 40%, responden yang menjawab setuju 8%, dan responden yang menjawab sangat setuju 1%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah perkalian seluruh skala likert yang dipilih oleh repsonden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari skala likert dikali dengan jumlah frekuensi dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017), analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

V. Menentukan skor ideal

$$Skor\ ideal = 4 \times 100 = 400$$

W. Jumlah skor dari hasil penelitian = 159

X. Besarnya presentase dengan rumus (Persamaan 4.2)

$$P = \frac{159}{400} \times 100\% = 39,75\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	25% - 39.75%	50%	100%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 39,75% responden menyatakan tidak setuju.

Persentase Keseluruhan Variabel

Setelah diketahui tingkat persentase perhitungan penerimaan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen berdasarkan metode *WebQual*, sehingga dari hasil tersebut akan dilakukan perhitungan persentase secara keseluruhan.

4. Persentase WebQual pada Importance

Perhitungan persentase keseluruhan variabel *WebQual* pada *Importance* dapat dilihat pada Tabel 21 berikut ini:

Tabel 20 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel WebQual pada Importance

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Sangat Tidak Setuju	1	67	3.94
2	Tidak Setuju	2	83	4.88
3	Setuju	3	744	43.76
4	Sangat Setuju	4	806	47.41
TOTAL			1700	100

Pada Tabel 21 di atas diperoleh data dari keseluruhan variabel *WebQual* dalam pernyataan *Importance* diperoleh 3,94% responden menjawab sangat tidak setuju, 4,88% responden menjawab tidak setuju, 43,76% responden menjawab setuju, dan 47,41% responden menjawab sangat setuju.

5. Persentase WebQual pada Performance

Perhitungan persentase keseluruhan variabel *WebQual* pada *Performance* dapat dilihat pada Tabel 22 berikut ini:

Tabel 21 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel WebQual pada Performance

NO	JAWABAN	SKALA LIKERT	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Sangat Tidak Setuju	1	483	28.41
2	Tidak Setuju	2	333	19.59
3	Setuju	3	524	30.82
4	Sangat Setuju	4	360	21.18
TOTAL			1700	100

Pada Tabel 4.22 di atas diperoleh data dari keseluruhan variabel *WebQual* dalam pernyataan *Performance* diperoleh 28,41% responden menjawab sangat tidak setuju, 19,59% responden menjawab tidak setuju, 30,82% responden menjawab setuju, dan 21,18% responden menjawab sangat setuju.

6. Hasil Kualitas Berdasarkan Variabel

Perhitungan GAP keseluruhan variabel *WebQual* dapat dilihat pada Tabel 23 berikut ini:

Tabel 22 perhitungan GAP Variabel WebQual

VARIABEL	IMPORTANCE	PERFORMANCE	GAP
USABILITY	3.50	2.59	-0.91
INFORMATION	3.12	2.15	-0.97
INTERACTION	3.35	2.79	-0.56
OVERALL	3.42	1.59	-1.83

Pada Tabel 23 di atas diperoleh data dari keseluruhan variabel *Webqual* dalam variabel *Usability* diperoleh nilai GAP -0,91, pada *Information Quality* diperoleh nilai GAP -0,97, pada *Interaction Quality* diperoleh nilai GAP -0,56, dan pada *Overall* diperoleh nilai GAP -1,83.

Setelah mendapatkan hasil dari persentase variabel secara keseluruhan peneliti kemudian melakukan klasifikasi berdasarkan skala likert. Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan melihat rata-rata dari jawaban responden sebelum menentukan rata-rata peneliti menentukan interval dari jawaban, dengan menggunakan persamaan rumus statistika. Adapun panjang interval berdasarkan perhitungan nilai rentangnya dan rumus panjang kelas interval yaitu pada (Persamaan 4.3):

$$i = \frac{r}{k}$$

Persamaan (4.3)

Ket: i = interval

r = nilai terbesar – nilai terkecil

k = jumlah nilai

Dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

$$i = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Setelah dilakukan perhitungan maka diperoleh panjang kelas interval dari setiap interval adalah 0,75. Untuk melihat panjang interval pada skala likert lebih jelasnya perhatikan Tabel 24 berikut ini:

Tabel 23 Panjang Interval pada Skala Likert

RENTANG NILAI	SKALA INTERVAL	KETERANGAN
1 - 1,75	1	Sangat Tidak Setuju
1,76 - 2,5	2	Tidak Setuju
2,6 - 3,25	3	Setuju
3,26 - 4	4	Sangat Setuju

Setelah data sudah didapat rata-rata per *item*, peneliti kalkulasikan kembali dengan mencari rata-rata dan didapatkan hasil perhitungan kuesioner variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan *Overall*. Hasil perhitungan kuesioner *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen berupa perhitungan kuesioner *Importance* dan perhitungan kuesioner *Performance*. Dapat dilihat pada Tabel 25 dan Tabel 26 sebagai berikut:

Tabel 24 Hasil Perhitungan Kuesioner WebQual pada Importance

No.	VARIABEL	HASIL PERHITUNGAN	INTERVAL	KETERANGAN	HASIL KESELURUHAN
1	USABILITY	3.86	4	Sangat Setuju	16. Sangat Setuju
2		3.6	4	Sangat Setuju	
3		3.33	4	Sangat Setuju	
4		3.41	4	Sangat Setuju	
5		3.48	4	Sangat Setuju	
6		3.4	4	Sangat Setuju	
7		3.4	4	Sangat Setuju	
11	INFORMATION	3.45	4	Sangat Setuju	1. Tidak Setuju
13		3.51	4	Sangat Setuju	
14		3.40	4	Sangat Setuju	
15	INTERACTION	3.45	4	Sangat Setuju	
17		1.78	2	Tidak Setuju	
18		3.23	4	Sangat Setuju	
19		3.45	4	Sangat Setuju	
20	OVERALL	3.31	4	Sangat Setuju	56.89
21		3.41	4	Sangat Setuju	
	OVERALL	3.42	4	Sangat Setuju	
TOTAL KESELURUHAN RATA-RATA		56.89			
NILAI MEAN / TENGAH		3.35			

Dari Tabel 25 hasil yang didapat indikator untuk seluruh pernyataan 16 butir berada di skala pernyataan 3 dan 4 (sangat setuju), sedangkan 1 butir berada di skala pernyataan 1 dan 2 (tidak setuju).

Tabel 25 Hasil Perhitungan Kuesioner WebQual pada Performance

NO	VARIABEL	HASIL PERHITUNGAN	INTERVAL	KETERANGAN	HASIL KESELURUHAN
1	USABILITY	3.46	4	Sangat Setuju	1 Sangat Setuju
2		3.22	3	Setuju	8 Setuju
3		2.97	3	Setuju	1 Tidak Setuju
5		1.69	1	Sangat Tidak Setuju	
6		1.68	1	Sangat Tidak Setuju	
7		1.87	1	Sangat Tidak Setuju	
8		3.21	3	Setuju	
9	INFORMATION	3.13	3	Setuju	7 Sangat Tidak Setuju
11		1.48	1	Sangat Tidak Setuju	
12		1.48	1	Sangat Tidak Setuju	
13	INTERACTION	3.15	3	Setuju	
14		1.51	1	Sangat Tidak Setuju	
16		1.77	2	Tidak Setuju	
17		3.27	3	Setuju	
18	OVERALL	3.06	3	Setuju	41.61
19		3.07	3	Setuju	
23	OVERALL	1.59	1	Sangat Tidak Setuju	
TOTAL KESELURUHAN RATA-RATA		41.61			
NILAI MEAN/TENGAH		2.45			

Dari Tabel 26 hasil yang didapat indikator untuk seluruh pernyataan 8 butir berada di skala pernyataan 2 dan 3 (setuju), 7 butir berada di skala pernyataan 1 dan 1,75 (sangat tidak setuju), 1 butir berada di skala pernyataan 3 dan 4 (sangat setuju), 1 butir berada di skala pernyataan 1 dan 2 (tidak setuju).

Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen

1. Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata Importance dan Performance

Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen, maka harus mencari nilai rata-rata dari keseluruhan *importance* dan *performance* seperti berikut perhitungannya (Persamaan 4.4):

$$\text{Rata-rata importance/performance} = \frac{\text{Nilai rata-rata data jawaban responden per variabel}}{\text{Jumlah variabel}}$$

Persamaan (4.4)

Berdasarkan hasil perhitungan dari *importance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *Usability Quality* adalah sebesar 3,50, *Information Quality* adalah sebesar 3,12, *Interaction Quality* adalah sebesar 3,35, *Overall* adalah sebesar 3,42. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dari harapan (*Importance*), berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata importance} = \frac{3,50 + 3,12 + 3,35 + 3,42}{4}$$

$$\text{Rata-rata importance} = 3,38$$

Sedangkan *Performance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *Usability Quality* adalah sebesar 2,59, *Information Quality* adalah sebesar 2,15, *Interaction Quality* adalah sebesar 2,79, *Overall* adalah sebesar 1,59. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dari persepsi kinerja sistem (*Performance*), berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata performance} = \frac{2,59 + 2,15 + 2,79 + 1,59}{4}$$

$$\text{Rata-rata performance} = 2,28$$

Dari hasil perhitungan rata-rata di atas dapat dilihat bahwa responden memiliki harapan ideal yang tinggi yaitu 3,38 yang berada di skala sangat baik yang artinya responden mengharapkan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen sangat baik. Sedangkan dilihat dari persepsi kinerja *website* yaitu sebesar 2,28 yang berada di skala baik yang artinya responden merasa bahwa *website* Dinas Tenaga

Kerja Kabupaten Sragen dinilai baik bagi responden akan tetapi responden memiliki harapan yang lebih yaitu sangat baik.

2. Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP

Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau $Q_i(\text{GAP}) > 0$ maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau $Q_i(\text{GAP}) < 0$ maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai kepentingan dan harapan pengguna.

Untuk mencari rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen, berikut perhitungannya (Persamaan 4.5):

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad \text{Persamaan (4.5)}$$

Berdasarkan pengukuran nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) dan penilaian kinerja (*Performance*) maka diperoleh skor nilai rata-rata kualitas *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dari tingkat harapan (*Importance*) adalah sebesar 3,38 sedangkan skor nilai rata-rata kualitas *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dari tingkat persepsi kinerja sistem (*Performance*) adalah sebesar 2,28. Untuk mengetahui rata-rata nilai kesenjangan (GAP) perhitungannya sebagai berikut:

$$Q_i(\text{Gap}) = 2,28 - 3,38 = -1,1$$

Hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen menunjukkan hasil negative (< 0) yaitu sebesar -1,1. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari menggunakan rumus *IPA*.

Importance Performance Analysis

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan (*Importance*) dan penilaian kinerja (*Performance*) sehingga diperoleh perhitungan persentase tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan

prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen. Dengan mengetahui urutan-urutan tersebut maka pihak Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen akan mengetahui apa saja yang harus dipertahankan, sehingga harapan pengguna *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dapat terpenuhi. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus (Persamaan 4.6) sebagai berikut (Supranto, 2011):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Persamaan (4.6)

Ket: Tki = Tingkat Kesesuaian responden
Xi = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan
Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pengguna

Peneliti telah melakukan perhitungan analisis tingkat kesesuaian, dimana perhitungan tersebut terdapat pada lampiran. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 27 sebagai berikut:

Tabel 26 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

NO	VARIABEL	Xi	Yi	Tki%	PRIORITAS
1	USABILITY	3.46	3.86	89.64	7
2		3.22	3.6	89.44	8
3		2.97	3.33	89.19	9
4		1.69	3.41	49.56	13
5		1.68	3.48	48.28	14
6		1.87	3.4	55.00	11
7		3.21	3.4	94.41	2
8	INFORMATION	3.13	3.45	90.72	5
9		1.48	3.51	42.17	17
10		1.48	3.4	43.53	16
11		3.15	3.45	91.30	4
12		1.51	1.78	84.83	10
13	INTERACTION	1.77	3.23	54.80	12
14		3.27	3.45	94.78	1
15		3.06	3.31	92.45	3
16		3.07	3.41	90.03	6
17	OVERALL	1.59	3.42	46.49	15
TOTAL RATA-RATA		41.61	56.89		
NILAI MEAN/TENGAH		2.45	3.35		

Tabel 27 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap indikator variabel. Tingkat kesesuaian dengan persentase rendah merupakan skala prioritas utama yang harus diperbaiki. Tingkat kesesuaian dari tiap indikator diperoleh melalui perbandingan antara *Performance* dan *Importance* dari 17 indikator pernyataan yang menunjukkan nilai penerimaan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen. Adapun hasil dari persentase tingkat kesesuaian ialah, ada indikator pernyataan yang sudah memenuhi harapan pengguna

sehingga *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dapat diterima oleh pengguna. Hal tersebut dilihat pada nilai tingkat kesesuaian ada yang berada di atas 90%. Tetapi masih ada indikator yang berada di bawah 50% artinya *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen berdasarkan indikator pernyataan tertentu, masih ada yang belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Pada Tabel 27 peringkat tertinggi adalah 94,78% yang merupakan variabel *Interaction Quality* yang membahas tentang *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen menyajikan keamanan informasi yang memuaskan, sedangkan peringkat terendah 42,17% yaitu ketepatan waktu *website* yang terdapat pada variabel *Information Quality*. Setelah mendapatkan prioritas kepuasan maka dibuatlah sebuah kuadran untuk mengelompokkan indikator-indikator tersebut.

2. Analisis Kuadran dalam Importance Performance Analysis

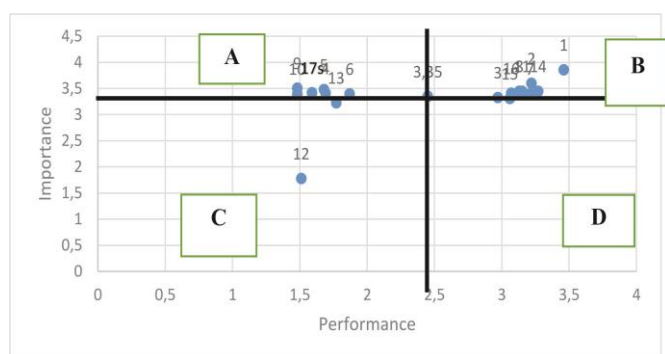
Importance Performance Analysis (IPA) adalah alat yang digunakan untuk menganalisis *Importance* (tingkat kepentingan) dan *Performance* (tingkat kinerja) guna mengetahui indikator pada variabel mana saja yang perlu diperbaiki dan bagian mana yang harus dipertahankan. Dengan mengetahui hal-hal tersebut, dapat meningkatkan kepuasan penggunaan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen. Adapun langkah-langkah untuk analisis kuadran ialah sebagai berikut:

Langkah pertama untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata setiap atribut *Importance* dan *Performance*. Berikut ini hasil perhitungan dari nilai rata-rata skor *Importance* dan *Performance* yang dapat dilihat pada Tabel 28, sebagai berikut:

Tabel 27 Nilai Rata-Rata Importance dan Performance

NO	VARIABEL	NILAI RATA-RATA IMPORTANCE (Y)	NILAI RATA-RATA PERFORMANCE (X)
1	USABILITY	3.86	3.46
2		3.60	3.22
3		3.33	2.97
4		3.41	1.69
5		3.48	1.68
6		3.40	1.87
7		3.40	3.21
8	INFORMATION	3.45	3.13
9		3.51	1.48
10		3.40	1.48
11		3.45	3.15
12		1.78	1.51
13	INTERACTION	3.23	1.77
14		3.45	3.27
15		3.31	3.06
16		3.41	3.07
17	OVERALL	3.42	1.59
TOTAL KESELURUHAN NILAI RATA-RATA		56.89	41.61
NILAI MEAN/TENGAH		3.35	2.45

Tabel 28 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap indikator *Importance* dan *Performance*, serta menunjukkan hasil X dan Y yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian langkah kedua dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4. Titik-titik yang terletak di masing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata *Performance* (X) dan rata-rata *Importance* (Y). Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotong tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor *Performance* dibagi banyaknya atribut. Pernyataan dari seluruh atribut Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *Importance* dibagi banyaknya atribut pernyataan (Supranto, 2011). Diagram ditunjukkan pada Gambar 6 berikut ini:



Gambar 4.7 Diagram Kartesius

Gambar 6 merupakan gambar diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Masing-masing kuadran diisi oleh indikator-indikator yang masuk ke kualifikasi masing-masing kuadran yang disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata. Berikut ini akan dijelaskan indikator yang masuk ke masing-masing kuadran:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A menggambarkan bahwa pengguna menganggap atribut tersebut penting, namun pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan pengguna. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada atribut yang ada di kuadran ini, agar tercapainya kualitas layanan *website*. Atribut 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*). Atribut yang masuk pada kuadran ini

ialah atribut nomor 5 (variabel *Usability* pada kesesuaian desain), 6 (variabel *Usability* pada ciri khas *website*), 9 (variabel *Information* pada ketepatan waktu), 10 (variabel *Information* pada relevansi dari informasi), 13 (variabel *Interaction* pada reputasi), dan 17 (variabel *Overall* pada kualitas *website* secara menyeluruh). Tabel 29 menunjukkan detail indikator di kuadran A beserta rekomendasi peningkatan kualitas.

Tabel 28 Tata Letak Kuadran A dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No	Indikator	Rekomendasi
5	<i>Website</i> harus meyakinkan / desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen memperbaiki tampilan desain <i>website</i> agar sesuai dengan jenis <i>website</i> .
6	<i>Website</i> harus memiliki ciri khas	Tampilan desain diperbaiki agar memiliki ciri khas dan tidak terlihat <i>generic</i> seperti tampilan <i>default</i> pada umumnya.
9	Informasi <i>website</i> harus tepat waktu	Informasi pada <i>website</i> sebaiknya dilakukan <i>update</i> secara rutin.
10	Informasi <i>website</i> harus relevan	Dalam mengisi konten dari <i>website</i> sebaiknya hanya mengisi informasi yang relevan dengan Dinas Tenaga Kerja di Sragen.
13	<i>Website</i> harus memiliki reputasi yang baik	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dapat menggunakan SEO (<i>Search Engine Optimization</i>) untuk meningkatkan <i>rating</i> dari <i>website</i> .
17	Secara keseluruhan <i>website</i> harus berjalan baik dan optimal	Dilakukan perbaikan pada kekurangan <i>website</i>

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, sementara institusi sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna di atribut ini. Dengan demikian atribut yang masuk dalam kuadran B ini harus dipertahankan. Atribut yang masuk pada kuadran ini apabila nilai rata-rata *Importance* lebih tinggi dari nilai titik tengah sumbu Y (*Importance*) dan nilai rata-rata *Performance* lebih dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). Atribut yang masuk pada kuadran ini ialah atribut nomor 1 (variabel *Usability* pada kemudahan pengoperasian), 2 (variabel *Usability* pada kemudahan untuk dipahami), 3 (variabel *Usability* pada kemudahan navigasi), 7 (variabel *Usability* pada pengalaman positif), 8 (variabel *Information* pada akurasi), 11 (variabel *Information* pada kemudahan untuk dimengerti), 14 (variabel *Interaction* pada keamanan *website*), 15 (variabel *Interaction* pada privasi pengguna), dan 16 (variabel *Interaction* pada personalisasi). Tabel 30 menunjukkan detail indikator di kuadran B beserta rekomendasi peningkatan kualitas.

Tabel 29 Tata Letak Kuadran B dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No	Indikator	Rekomendasi
1	Website harus mudah dipelajari / dioperasikan	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen harus terus mempertahankan kemudahan pengoperasian website.
2	Website harus mudah dipahami	Tampilan desain yang mudah dipahami dipertahankan.
7	Website harus memberikan pengalaman positif	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen harus mempertahankan untuk terus memberikan umpan balik yang positif bagi pengguna.
11	Informasi website harus mudah dimengerti	Dalam mengisi konten dari website tetap mempertahankan penggunaan bahasa dan format yang mudah dimengerti oleh pengguna.
14	Website harus memberikan rasa aman bagi pengguna	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen harus terus memantau keamanan dari website.
15	Website harus memberikan keamanan informasi pribadi pengguna	Pengamanan data pribadi harus terus dipantau dan dipertahankan.
16	Website harus memberi ruang untuk personalisasi	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen harus mempertahankan website yang personal dan memenuhi kebutuhan pengguna secara individu.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pengguna dan institusi memberikan pelayanan yang rendah kepada pengguna untuk atribut ini. Atribut yang masuk pada kuadran ini apabila nilai rata-rata *Importance* kurang dari nilai dari titik tengah sumbu Y (*Importance*) dan nilai rata-rata *Performance* kurang dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). Pada kuadran C, terdapat satu atribut yaitu 12 (variabel *Information* pada detail dan ketepatan informasi). Tabel 31 merupakan tabel tata letak pada kuadran C beserta rekomendasi yang diberikan terhadap kualitas layanan:

Tabel 30 Tata Letak Kuadran C dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No	Indikator	Rekomendasi
12	Website harus memberikan informasi detail pada level yang tepat	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen terus mempertahankan penyampaian informasi yang detail tetapi tetap terbuka pada kritik dan saran pengguna yang masuk.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki tingkat kepentingan rendah bagi pengguna, akan tetapi institusi memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, oleh sebab itu daerah ini disebut daerah berlebih. Atribut yang masuk pada kuadran ini apabila rata-rata *Importance* kurang dari nilai titik tengah Y (*Importance*) dan nilai rata-rata *Performance* lebih dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). Tidak terdapat atribut yang masuk pada kuadran D sehingga website tidak memberikan pelayanan yang melebihi kepentingan pengguna.

4. Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan pengguna akan diukur dengan *IPA* dengan menggunakan variabel dari *WebQual*. Hasil deskripsi tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat sebagai berikut:

Kualitas Layanan Website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dilihat dari Importance dan Performance

Website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen berdasarkan *Usability Quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 87,43% menyatakan sangat setuju dalam variabel *Importance* dan pada variabel *Performance* 64,64% menjawab setuju. *Information Quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 77,95% sangat setuju dalam variabel *Importance* dan pada variabel *Performance* 53,75% menyatakan setuju dengan website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen. *Interaction Quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 83,75% sangat setuju dalam variabel *Importance* dan pada variabel *Performance* 69,81% menyatakan setuju dengan website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen. *Overall* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 85,50% sangat setuju dalam variabel *Importance* dan pada variabel *Performance* 39,75% menyatakan tidak setuju dengan website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen.

Nilai Kualitas Layanan Website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen Berdasarkan Nilai GAP

Nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada website menunjukkan hasil negatif (< 0) yaitu sebesar -1,1. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja website masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Tabel 31 Strategi Menghadapi GAP

GAP	Strategi
GAP 1	Untuk dapat meningkatkan layanan website pada sisi <i>Usability Quality</i> , pihak pengelola layanan harus terus meningkatkan website dalam hal kemudahan untuk dioperasikan, kemudahan untuk dipahami, kemudahan untuk bernavigasi, tampilan yang menarik, website harus meyakinkan, memiliki ciri khas, dan memberikan pengalaman positif bagi penggunaanya
GAP 2	Untuk dapat meningkatkan layanan website pada sisi <i>Information Quality</i> , pihak pengelola layanan harus terus meningkatkan akurasi informasi pada website, website harus terpercaya, ketepatan waktu pada website, relevansi informasi, kemudahan dalam memahami informasi, ketepatan format informasi pada website.
GAP 3	Untuk dapat meningkatkan layanan website pada sisi <i>Interaction Quality</i> , pihak pengelola layanan harus terus meningkatkan rating website, keamanan dalam mengakses website, keamanan informasi pribadi, personalisasi pengguna.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, untuk mengetahui kualitas layanan dari website Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen dan untuk mengetahui

atribut-atribut mana saja yang perlu ditingkatkan. Adapun simpulan dari penelitian adalah:

- A. Dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen menunjukkan hasil negatif (< 0) yaitu sebesar -1,1. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Dinas Tenaga Kerja Sragen masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.
- B. Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran didapatkan 6 atribut yang masuk dalam kuadran A dimana kuadran ini adalah prioritas utama dalam perbaikan layanan karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah. 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 sehingga tidak terlalu mempengaruhi kepentingan pengguna dan tidak ada atribut pada kuadran D yaitu layanan yang berlebih sedangkan kepentingannya rendah.

Daftar Pustaka

- Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 2(2), 140–148. <https://doi.org/10.30998/formatif.v2i2.95>
- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 8(1), 34–45.
- Arifin, A. D., Anwariningsih, S. H., & Haris, F. H. S. Al. (2021). Analisis Kualitas Portal Komik Digital Interaktif Pikolo Dengan Metode Webqual 4.0. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 110–123. <http://ejournal.tunasbangsa.ac.id/index.php/jsakti/article/view/303>
- Claudia, E., Azizah, I., Aryadita, H., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio). *J-Ptiik.Ub.Ac.Id*, 2(8), 2549–2559. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1850>
- Dalimunthe, N., Dawiyah, A., Nazari, F., & Purba, K. (2019). Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 245. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.7538>
- Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10–17. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.5.1.10-17>
- Fitri Boy, A. (2020). Implementasi Data Mining Dalam Memprediksi Harga Crude Palm Oil (CPO) Pasar Domestik Menggunakan Algoritma Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara). *Journal of Science and Social Research*, 4307(2), 78–85. <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Hasyim, M., & Listiawan, T. (2014). Penerapan Aplikasi Ibm Spss Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Muhtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 28–35. <https://anzdoc.com/maylita-hasyim-1-tomi-listiawan-2.html>
- Husaini, R., Suyanto, M., & Luthfi, E. T. (2017). Evaluasi Web Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul Menggunakan Metode WebQual & Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Informasi*, XII(34), 16–25.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website. *SN-ATIF*.
- Muzacki, I. F. A. R. P. & A. R. (2019). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2344–2350. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/4723/2173/>
- Nasution, L., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brwarijaya*, 2(11), 4377–4384.
- Pamungkas, R., & Saifullah. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22–31. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Pramesti, G. (2017). *Statistik Penelitian dengan SPSS 24*. PT Elex Media Komputindo.
- Priyatno, D. (2019). *SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan umum*. ANDI.
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Asdi Mahastya. Sutejo, D., Soedijono, B. W. A., & Sunyoto, A. (2018). Analisis Kualitas Website E-Government Menggunakan Metode Webqual Pada Pemerintah Daerah Morowali. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(1), 9–15.