

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Ahmad Fajar Abadi<sup>1)</sup>, Rina Firliana<sup>2)</sup>, Anita Sari Wardani<sup>3)</sup>  
Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri <sup>1,2,3)</sup>

ahmadfajarabadi444@gmail.com<sup>1)</sup>, rina@unpkediri.ac.id<sup>2)</sup>, anita@unpkediri.ac.id<sup>3)</sup>

---

## Abstrak

*Website* Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kediri sebagai sumber data statistik menghadapi kendala seperti kesulitan pencarian data, tampilan fitur yang membingungkan, dan ketersediaan data yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan website BPS Kabupaten Kediri menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *E-GovQual* mengukur enam dimensi kualitas layanan yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi dan interaksi, keandalan, isi dan tampilan informasi, serta dukungan masyarakat. Sementara IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pendekatan kuantitatif dengan metode *purposive sampling* diterapkan terhadap 100 responden yang pernah mengakses *website* tersebut. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel. Uji t menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara kinerja dan harapan pengguna. Tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 95%, yang menunjukkan bahwa harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki gap negatif. Analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator dalam kuadran A (prioritas utama), namun terdapat lima indikator dalam kuadran C (prioritas rendah) yang direkomendasikan untuk diperbaiki.

**Kata kunci:** *kualitas layanan; E-GovQual; IPA*

---

## 1. Pendahuluan

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintah non-kementerian yang berada di bawah koordinasi langsung Presiden Republik Indonesia. Pada awalnya, lembaga ini bernama Biro Pusat Statistik dan dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus serta UU Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Seiring perkembangan regulasi, kedua UU tersebut kemudian dicabut dan digantikan oleh UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan ketentuan dalam UU tersebut yang diperkuat dengan regulasi pelaksana di bawahnya, nama lembaga ini secara resmi berubah menjadi Badan Pusat Statistik [1]. BPS adalah lembaga yang bertugas menyediakan data statistik untuk keperluan pemerintah, akademisi dan masyarakat di bidang demografi sosial, ekonomi, dan lingkungan hidup yang di publikasi melalui *website* [2]. Saat ini, *website* menjadi salah satu elemen utama dalam pemanfaatan internet yang mengalami perkembangan yang sangat cepat. [3]. *Website* termasuk salah satu sarana utama yang digunakan BPS untuk menyebarkan informasi statistik dan publikasi lainnya, termasuk *website* BPS Kabupaten Kediri yang menjadi objek dalam penelitian ini.

*Website* BPS Kabupaten Kediri digunakan oleh kalangan pemerintah, akademisi dan masyarakat umum yang membutuhkan data statistik lokal. Misalnya dari kalangan pemerintah, yaitu dinas kesehatan yang mencari data tentang angka kelahiran dan kematian di Kabupaten Kediri. Kemudian dari kalangan akademisi merupakan dosen atau mahasiswa yang melakukan penelitian menggunakan data demografi sosial seperti pertumbuhan penduduk, kepadatan penduduk, dan sebagainya di wilayah Kabupaten Kediri. Selanjutnya dari masyarakat umum yang ingin mengetahui dan memahami kondisi ekonomi di tingkat desa dan kecamatan di wilayah Kabupaten Kediri. Sebagai pihak yang memerlukan data di era sekarang, hal yang sangat penting yaitu informasi yang di peroleh harus valid dan akurat [4].

Namun, penggunaan *website* BPS Kabupaten Kediri menghadapi beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kualitas layanannya. Beberapa pengguna mengeluhkan pencarian data yang harus sangat spesifik. Jika pencarian tidak dilakukan dengan ketelitian atau spesifikasi yang tepat, hasil yang diinginkan tidak akan muncul. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan pengguna, karena pengguna harus melakukan pencarian berulang kali dengan kata kunci yang lebih tepat. Selain itu, meskipun terdapat banyak fitur di *website*, pengguna sering merasa bingung dengan jumlah fitur yang terlalu banyak. Kemudian ditemukan data statistik yang kosong atau belum tersedia, namun tetap muncul fiturnya dalam *website*. Hal tersebut bisa menyebabkan kebingungan dan memiliki kesan bahwa *website* tersebut tidak efektif. Maka dari itu, kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri perlu dilakukan peningkatan.

Untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri, penelitian ini menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Electronic Government Quality (E-GovQual)* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik pemerintah yang berbasis elektronik. Dalam metode ini, layanan publik dievaluasi berdasarkan enam dimensi penilaian. Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk menentukan aspek kualitas apa yang harus dipertahankan, diperbaiki, atau ditingkatkan agar layanan *website* lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. [5].

## 2. Kajian Pustaka dan pengembangan hipotesis

### 2.1. Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2005: 153), kualitas layanan adalah sebuah model yang menjelaskan kondisi pelanggan berdasarkan harapan mereka terhadap layanan. Harapan ini dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, serta iklan, dengan membandingkan layanan yang diinginkan pelanggan dengan layanan yang mereka terima atau rasakan secara langsung [6]. Kepuasan pelanggan cenderung meningkat apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi mereka. Namun, apabila layanan yang diberikan berada di bawah harapan, pelanggan kemungkinan akan mengalami ketidakpuasan. Dengan demikian, kualitas layanan memainkan peran penting dalam mengukur sejauh mana sebuah layanan atau produk berhasil memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan [7].

### 2.2. *E-GovQual*

*E-GovQual* adalah sebuah kerangka dimensi yang dirancang untuk menilai kualitas layanan pada *E-government* atau *website* pemerintah [8]. Kerangka ini lahir dari berbagai penelitian yang mendalami aspek kualitas pelayanan di bidang *E-government*. *E-GovQual* menyediakan landasan dalam mengevaluasi efektivitas layanan digital pemerintah, serta membantu mengidentifikasi area yang membutuhkan peningkatan untuk memenuhi harapan pengguna dengan lebih baik. *E-GovQual* terdiri dari 6 dimensi yaitu *ease of use* (kemudahan pengguna), *trust* (kepercayaan), *functionality of the*

*interaction environment* (fungsi dan interaksi), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (dukungan masyarakat).

### **2.3. Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikembangkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengevaluasi hubungan antara persepsi konsumen dan tingkat prioritas perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas produk maupun layanan [9]. IPA melibatkan dua komponen utama, yaitu tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna. Jika kinerja produk atau layanan berada di bawah harapan pengguna, maka pengguna cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan umumnya merasa puas dengan produk atau layanan tersebut [10].

## **3. Metode Penelitian**

### **3.1. Tahapan dan Pendekatan Penelitian**

Tahapan pada penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah utama yang menjadi fokus penelitian dengan diikuti oleh penentuan tujuan yang ingin dicapai. Selanjutnya, dilakukan kajian literatur untuk memperoleh dasar teori dan metodologi yang relevan. Tahap berikutnya adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan melibatkan responden yang telah menggunakan *website* BPS Kabupaten Kediri. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan dua metode, yaitu *E-Govqual* untuk menilai kualitas layanan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan. Hasil pengolahan data dianalisis lebih lanjut dan penelitian diakhiri dengan menyusun kesimpulan serta saran yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena data yang dikumpulkan berupa data angka, yang kemudian diolah dan disajikan melalui representasi tabel atau grafik [11].

### **3.2. Teknik Analisis Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan suatu proses untuk menentukan sejauh mana instrumen kuesioner mampu secara tepat mengukur apa yang dituju. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner selaras dengan tujuan penelitian serta dapat merepresentasikan variabel yang sedang dikaji. Dalam pengujian secara statistik, suatu item dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sedangkan jika nilai  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel maka item tersebut dianggap tidak valid [12].

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas pada instrumen penelitian merupakan proses untuk mengukur konsistensi dan keandalan kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60. Jika instrumen dinyatakan reliabel, maka data yang dihasilkan dapat dijadikan dasar yang kuat untuk analisis lebih lanjut dan pengambilan kesimpulan penelitian [13].

c. *Paired Sample T-test* / Uji T

Uji-t berpasangan (*paired t-test*) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis perbedaan rata-rata antara dua data yang berpasangan atau saling terkait. Uji ini dilakukan untuk membandingkan dua rata-rata yang berasal dari data yang sama, tetapi diukur pada dua kondisi yang berbeda. Nilai  $>0,05$  menunjukkan bahwa korelasi tidak signifikan, sementara jika nilai  $<0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa korelasi tersebut signifikan [14].

d. Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan analisis yang dilakukan dengan membandingkan antara nilai kinerja dan nilai harapan pengguna. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi atau kebutuhan pengguna. [15].

e. Analisis Kesenjangan (gap)

Analisis kesenjangan (gap) merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur perbedaan antara kategori berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat pentingnya (*importance*) [16]. Analisis ini dilakukan dengan menghitung rata-rata dari tingkat kinerja dan harapan pengguna terhadap suatu sistem [17]

f. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA adalah tahap berikutnya setelah menentukan dan menghitung nilai kesenjangan (gap) untuk setiap atribut penelitian. IPA berfungsi untuk memetakan posisi masing-masing indeks ke dalam empat area kuadran pada diagram, sehingga membantu dalam menentukan langkah atau tindakan yang perlu dilakukan terhadap setiap indeks tersebut [15].

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring kepada masyarakat yang pernah mengakses *website* BPS Kabupaten Kediri. Jumlah total responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui sosial media *WhatsApp*. Setelah hasil kuesioner sudah terisi sesuai jumlah sampel, maka dilakukan analisis data sebagai berikut.

##### 4.1. Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas pada penelitian ini.

Tabel 1. Uji Validitas

No	R Tabel	R Hitung Kinerja	R Hitung Harapan	Keterangan
X1.1	0.195	0.780	0.773	Valid
X1.2	0.195	0.758	0.739	Valid
X1.3	0.195	0.434	0.638	Valid
X2.1	0.195	0.873	0.796	Valid
X2.2	0.195	0.825	0.755	Valid
X3.1	0.195	0.876	0.860	Valid
X3.2	0.195	0.854	0.828	Valid
X4.1	0.195	0.845	0.855	Valid
X4.2	0.195	0.817	0.827	Valid
X4.3	0.195	0.814	0.823	Valid
X5.1	0.195	0.379	0.375	Valid
X5.2	0.195	0.781	0.787	Valid
X5.3	0.195	0.716	0.764	Valid
X5.4	0.195	0.701	0.765	Valid
X5.5	0.195	0.679	0.688	Valid
X5.6	0.195	0.773	0.793	Valid

X5.7	0.195	0.677	0.628	Valid
X5.8	0.195	0.794	0.783	Valid
X6.1	0.195	0.861	0.882	Valid
X6.2	0.195	0.910	0.894	Valid

Berdasarkan tabel 1 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yang berarti masing-masing item memiliki korelasi yang signifikan. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang dimaksud secara tepat. Oleh karena itu, seluruh indikator kinerja dan harapan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan ke tahap analisis selanjutnya.

#### 4.2. Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Faktor	N of Items	Cronbach's Alpha
Kinerja	20	0.912
Harapan	20	0.918

Berdasarkan tabel 2, nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh baik untuk variabel kinerja maupun harapan berada di atas dari 0,60. Di mana *cronbach's alpha* kinerja 0.912 dan *cronbach's alpha* harapan 0.918. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan reliabel.

#### 4.3. Paired Sample t-Test / Uji T

Uji T pada penelitian ini bertujuan mengetahui adanya perbedaan signifikan atau tidaknya antara kinerja dan harapan pada *website* BPS Kabupaten Kediri. Hasil *Paired Sample t-Test* sebagai berikut.

		Paired Samples Test							
		Paired Differences		95% Confidence Interval of the Difference			t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
Pair 1	Kinerja_X1 - Harapan_X1	-1.31000	1.69786	.16979	-1.64689	-.97311	-7.716	99	.000
Pair 2	Kinerja_X2 - Harapan_X2	-.26000	.74698	.07470	-.40822	-.11178	-3.481	99	.001
Pair 3	Kinerja_X3 - Harapan_X3	-.34000	.91254	.09125	-.52107	-.15893	-3.726	99	.000
Pair 4	Kinerja_X4 - Harapan_X4	-.34000	1.22450	.12245	-.58297	-.09703	-2.777	99	.007
Pair 5	Kinerja_X5 - Harapan_X5	-.88000	2.72764	.27276	-1.42122	-.33878	-3.226	99	.002
Pair 6	Kinerja_X6 - Harapan_X6	-.28000	.81749	.08175	-.44221	-.11779	-3.425	99	.001

Gambar 1. Paired Sample t-Test

Berdasarkan gambar 1 di atas, antara persepsi kinerja (Kinerja\_X) dan harapan (Harapan\_X) terhadap enam variabel. Seluruh nilai Sig. (2-tailed) menunjukkan angka  $<$  0.05, yang berarti terdapat perbedaan signifikan antara kinerja dan harapan pada masing-masing variabel. Nilai rata-rata perbedaan semuanya negatif, menunjukkan bahwa nilai harapan responden lebih tinggi dibandingkan persepsi terhadap kinerja. Hal ini menandakan adanya gap yang perlu diperbaiki agar kinerja bisa memenuhi harapan responden pada keenam aspek yang diuji.

#### 4.4. Analisis Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kesesuaian apakah kinerja *website* memenuhi harapan pengguna. Hasilnya sebagai berikut.

Tabel 3. Analisis Kesesuaian

<i>Indikator</i>	<i>Kinerja</i>	<i>Harapan</i>	<i>Nilai Kesesuaian</i>
X1.1	2.99	3.73	80%
X1.2	3.04	3.51	87%
X1.3	3.84	3.94	97%
X2.1	3.69	3.96	93%
X2.2	3.88	3.87	100%
X3.1	3.87	4.16	93%
X3.2	3.90	3.95	99%
X4.1	3.81	3.94	97%
X4.2	3.84	3.93	98%
X4.3	3.67	3.79	97%
X5.1	3.34	3.43	97%
X5.2	3.80	3.89	98%
X5.3	3.84	3.94	97%
X5.4	3.71	3.90	95%
X5.5	3.80	3.93	97%
X5.6	3.68	3.68	100%
X5.7	3.70	3.84	96%
X5.8	3.66	3.80	96%
X6.1	3.60	3.79	95%
X6.2	3.67	3.76	98%
Rata – rata nilai kesesuaian			95%

Lanjutan Tabel 3. Analisis Kesesuaian

Berdasarkan tabel 3, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian berada pada angka 95%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja layanan yang diberikan telah mendekati harapan pengguna, namun nilai rata – rata yang didapat masih <100% yang artinya belum memenuhi harapan pengguna.

#### 4.5. Analisis Kesenjangan

Berikut hasil analisis kesenjangan antara harapan dan kinerja pada penelitian ini.

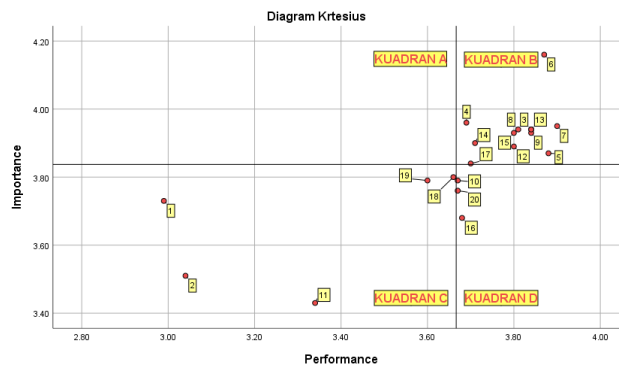
Tabel 4. Analisis Kesenjangan

<i>Variabel</i>	<i>Kinerja</i>	<i>Harapan</i>	<i>Nilai Kesenjangan</i>
X1	3.29	3.72	3.29
X2	3.78	3.91	3.78
X3	3.88	4.05	3.88
X4	3.77	3.88	3.77
X5	3.69	3.80	3.69
X6	3.63	3.77	3.63

Pada tabel 4 menunjukkan perbandingan antara nilai kinerja dan harapan pada 6 variabel (X1 hingga X6) serta nilai gap yang merupakan selisih antara kinerja dan harapan. Seluruh nilai gap bernilai negatif, yang mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja masih belum memenuhi harapan.

#### 4.6. Analisis IPA

Diagram IPA digunakan untuk mengevaluasi dan memprioritaskan elemen-elemen yang perlu perbaikan pada kualitas layanan *website* BPS Kabupaten Kediri berdasarkan dua faktor yaitu tingkat kinerja (*performance*) dan harapan (*Importance*).



Gambar 2. Analisis kuadran IPA

Berdasarkan gambar 4, berikut hasil analisisnya.

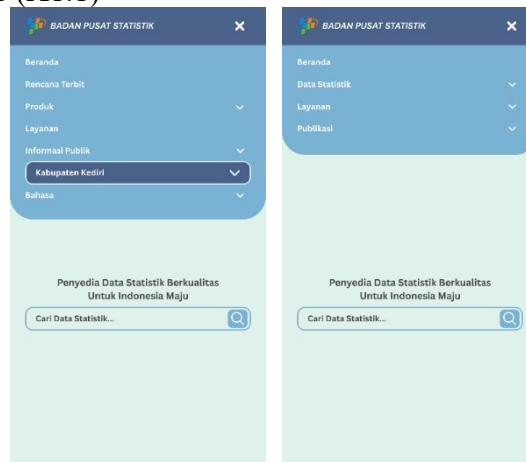
- a) Kuadran A (Prioritas utama) merupakan indikator yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi kualitas layanan yang diberikan oleh instansi belum memenuhi harapan tersebut. Namun, dalam penelitian ini tidak ditemukan indikator yang termasuk dalam kuadran A. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna, sehingga tidak ada prioritas utama untuk dilakukan perbaikan layanan.
- b) Kuadran B (Pertahankan prestasi) merupakan indikator yang dianggap penting oleh pengguna dan pihak instansi sudah memberikan kualitas layanan yang sesuai harapan pengguna, sehingga kualitas layanan harus di pertahankan. Berikut ada 12 indikator yang masuk ke dalam kuadran B :
  - 1) Indikator 3, yaitu mudah diingat URL (X1.3)
  - 2) Indikator 4, yaitu tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain (X2.1)
  - 3) Indikator 5, yaitu penggunaan data pribadi (X2.2)
  - 4) Indikator 6, yaitu menggunakan kembali informasi untuk memfasilitasi interaksi di masa depan (X3.1)
  - 5) Indikator 7, yaitu format respon yang memadai (X3.2)
  - 6) Indikator 8, yaitu mampu melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (X4.1)
  - 7) Indikator 9, yaitu kompatibilitas *browser* (X4.2)
  - 8) Indikator 12, yaitu ketepatan data (X5.2)
  - 9) Indikator 13, yaitu relevansi data (X5.3)
  - 10) Indikator 14, yaitu informasi terbaru (X5.4)
  - 11) Indikator 15, yaitu kemudahan memahami/menafsirkan data (X5.5)
  - 12) Indikator 17, yaitu ukuran halaman *website* (X5.7)
- c) Kuadran C (Prioritas Rendah) merupakan indikator yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna dan instansi juga memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga kualitas layanan ini menjadi prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan. Meskipun menjadi prioritas rendah, perbaikan tetap disarankan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Berikut ada 5 indikator yang masuk ke dalam kuadran C :
  - 1) Indikator 1, yaitu struktur situs *website* (X1.1)
  - 2) Indikator 2, yaitu fungsi pencarian yang disesuaikan (X1.2)
  - 3) Indikator 11, yaitu kelengkapan data (X5.1)
  - 4) Indikator 18, yaitu warna dan grafis (X5.8)
  - 5) Indikator 19, yaitu fasilitas pelacakan berita (X6.1)
- d) Kuadran D (Berlebihan) merupakan indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna, namun instansi memberikan pelayanan terbaik yang dianggap berlebihan. Berikut ada 3 indikator yang masuk ke dalam kuadran D

- 1) Indikator 10, yaitu kecepatan *loading* (X4.3)
- 2) Indikator 16, yaitu keterkaitan (X5.6)
- 3) Indikator 20, yaitu detail kontak informasi (X6.2)

#### 4.7.Rekomendasi Perbaikan

Dalam penelitian ini, pihak pengelola website BPS Kabupaten Kediri diharapkan dapat terus mengembangkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan pengguna. Atribut yang harus di perbaiki merupakan yang terdapat di kuadran A dan kuadran C [11]. Namun dalam penelitian ini tidak ada yang masuk ke kuadran A, sehingga yang di lakukan rekomendasi perbaikan yang terdapat di kuadran C. Berikut rekomendasi perbaikan yang disertai gambar desainnya pada website BPS Kabupaten Kediri :

- a) Struktur Situs Website (X1.1)



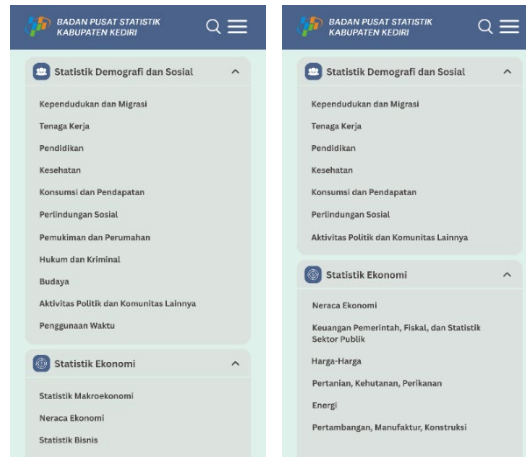
Gambar 3. Struktur situs website : (kiri) sebelum rekomendasi dan (kanan) sesudah rekomendasi

Pada gambar 3 dapat disimpulkan bahwa menu utama sebaiknya disederhanakan dan difokuskan pada fitur yang paling dibutuhkan pengguna seperti data statistik, layanan dan publikasi. Fitur seperti "rencana terbit", "informasi publik", dan "produk" disarankan untuk dipindah ke sub-menu agar tidak membingungkan pengguna.

- b) Fungsi Pencarian yang Disesuaikan (X1.2)

Pada indicator ini disarankan untuk mengoptimalkan fitur pencarian dengan menerapkan teknologi NLP (*Natural Language Processing*) supaya sistem dapat memahami sinonim atau istilah populer yang digunakan pengguna dan menampilkan hasil pencarian yang relevan.

- c) Kelengkapan Data



Gambar 5. Kelengkapan data : (kiri) sebelum rekomendasi dan (kanan) sesudah rekomendasi

Merdasarkan gambar 5 menu kategori yang belum memiliki data sebaiknya tidak ditampilkan. Penyaringan otomatis dapat diterapkan untuk menyembunyikan kategori kosong, sehingga meningkatkan efektivitas tampilan dan kepercayaan pengguna terhadap kelengkapan data.

#### d) Warna dan Grafis

Gambar logo yang statis pada halaman infografis disarankan untuk diganti dengan cuplikan visual dari isi infografis yang bersangkutan. Hal ini akan membuat tampilan lebih informatif, menarik, dan memudahkan pengguna mengenali konten data.

#### e) Fasilitas Pelacakan Berita

Pada beranda *website* perlu penambahan menu khusus “Berita Kegiatan BPS” di bagian navigasi utama supaya pengguna dapat mengakses berita terbaru secara cepat tanpa harus menggulir halaman.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan pada penelitian mengenai kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja *website* sudah mendekati harapan pengguna dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 95% dan terdapat kesenjangan negatif pada seluruh variabel yang menunjukkan bahwa harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala dalam penggunaan fitur pencarian, banyaknya fitur yang membingungkan, serta tampilan data yang belum tersedia. Hasil analisis dengan menggunakan kuadran IPA menunjukkan bahwa tidak adanya indikator yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama), namun terdapat 5 indikator yang masuk dalam kuadran C (prioritas rendah) yang direkomendasikan untuk diperbaiki, yaitu struktur situs *website*, fungsi pencarian, kelengkapan data, tampilan warna dan grafis, serta fasilitas pelacakan berita.

### 5.2. Saran

Saran yang diajukan peneliti dari hasil penelitian kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri yaitu perlu dilakukan evaluasi pada indikator – indikator yang memiliki kualitas rendah. Hal tersebut perlu dilakukan agar *website* lebih efektif dan sesuai dengan harapan pengguna

## Referensi

- [1] Badan Pusat Statistik, "Profil BPS," Portal PPID BPS RI. [Online]. Tersedia: <https://ppid.bps.go.id/app/konten/3506/Profil-BPS.html>. [Diakses: 19-Mei-2025]
- [2] R. R. Londong, A. Nugroho, and A. Rusdi, "Penerapan Metode Simple Additive Weighting Pada Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Petugas Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi," *Jurnal ELTIKOM*, vol. 4, no. 2, pp. 76–86, Oct. 2020, doi: 10.31961/eltikom.v4i2.150
- [3] D. A. Saputra, T. Andriyanto, and Sucipto, "Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri," *Research : Journal of Computer*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, 2022.
- [4] M. Adelya Putri and K. Gianina Tileng, "Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)," *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 18, no. Februari, pp. 69–87, 2021.
- [5] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," 2022.
- [6] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," 2020.
- [7] Z. Z. Alim, R. Firliana, and Sucipto, "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method," *Research : Journal of Computer*, vol. 5, no. 2, pp. 85–93, 2022.
- [8] S. E. Wahyudi, A. Pinandito, and M. C. Saputra, "Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo)," 2017. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [9] C. Umam, L. Muchlisoh, H. Maryati, K. Manajemen Pelayanan Kesehatan, P. Studi Kesehatan Masyarakat, and F. Ilmu Kesehatan, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018," 2019.
- [10] A. M. Riesta *et al.*, "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA," 2021.
- [11] R. R. Bahrudin, M. N. Muzaki, and A. S. Wardani, "METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi Pengukuran Tingkat Efektifitas Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Teori Delone & Mclean," vol. 7, no. 1, 2023, doi: 10.46880/jmika.Vol7No1.pp128-137.
- [12] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, Oct. 2022, doi: 10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179.
- [13] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, Jul. 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.

- [14] C. E. J. C. Montolalu and Y. A. R. Langi, “Pengaruh Pelatihan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi bagi Guru-Guru dengan Uji-T Berpasangan (Paired Sample T-Test),” Mar. 2018.
- [15] A. Roeke and S. Nurlela, “Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” Jun. 2023. [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech30>
- [16] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompasso,” *Cogito Smart Journal* |, vol. 7, no. 2, pp. 396–406, Dec. 2021.
- [17] F. Dhiannisa, R. Firliana, and A. S. Wardani, “Analisis Kualitas Website E-Perpus Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, vol. 8, no. 2, pp. 129–137, Oct. 2024, doi: 10.46880/jmika.Vol8No2.pp129-137.