

---

## **Evaluasi Website Persuratan Sekretariat Lembaga Peradilan Menggunakan WebQual 4.0 & Importance-Performance Analysis (IPA)**

**Kirso <sup>1\*</sup>, Fabriyan Fandi Dwi Imaniawan <sup>2</sup>**

<sup>1</sup> *Ilmu Komputer, Universitas Nusa Mandiri  
Indonesia*

<sup>2</sup> *Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika  
Indonesia*

*\* Corresponding Author. E-mail: 14230033@nusamandiri.ac.id*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web persuratan lembaga peradilan di Indonesia dalam konteks pelayanan publik. Meskipun banyak aplikasi telah dikembangkan untuk memudahkan layanan, kurangnya integrasi antar situs sering kali menghambat proses birokrasi. Dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA), kami menilai kualitas sistem, informasi, dan interaksi layanan dari sudut pandang pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57,14% indikator berada di Kuadran II, yang menandakan bahwa kinerja situs web sudah cukup baik. Namun, terdapat enam aspek di Kuadran I yang menunjukkan perlunya perbaikan, seperti kejelasan instruksi, daya tarik tampilan, dan penyusunan layout yang lebih efektif. Rekomendasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memudahkan akses informasi bagi semua orang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di era digital dan memastikan bahwa semua pengguna mendapatkan akses yang lebih baik

**Kata Kunci:** WebQual 4.0; Importance-Performance Analysis (IPA); Evaluasi Pelayanan Publik; Situs Web Lembaga Peradilan; Kepuasan Pengguna.

### **Abstract**

This study aims to evaluate the quality of the judicial institution's correspondence website in Indonesia within the context of public service. Despite the development of numerous applications to facilitate services, the lack of integration among these sites often hampers bureaucratic processes. By using the WebQual 4.0 and Importance-Performance Analysis (IPA) methods, we assess the quality of the system, information, and service interaction from the user's perspective. The results indicate that 57.14% of the indicators are positioned in Quadrant II, suggesting that the website's performance is fairly good. However, there are six aspects in Quadrant I that indicate a need for improvement, such as clarity of instructions, visual appeal, and more effective layout design. These recommendations aim to enhance user satisfaction and facilitate access to information for everyone. Thus, this research is expected to contribute to improving the efficiency of public services in the digital era and ensure that all users have better access.

**Keywords:** WebQual 4.0, Importance-Performance Analysis (IPA), Public Service Evaluation,

---

Judicial Institution Website, User Satisfaction

## 1. Introduction

Implementasi teknologi informasi di pemerintahan telah berkembang pesat, dengan banyak situs web dibuat untuk mempermudah pelayanan publik. Berbagai instansi berlomba-lomba untuk menjadi pelopor dalam inovasi. Namun, keberagaman aplikasi dan situs ini seringkali tidak terintegrasi, yang dapat memperlambat birokrasi. Presiden Jokowi mencatat adanya sekitar 27 ribu aplikasi yang dibuat oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, tetapi banyak di antaranya tidak saling terhubung (Mawardi, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi seharusnya mempermudah, bukan mempersulit, dengan kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur utama.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap aplikasi dan situs web pemerintah untuk menentukan relevansi, kemudahan penggunaan, dan kebutuhan perbaikan. Evaluasi ini sangat penting dalam konteks meningkatkan layanan publik dan memastikan aksesibilitas informasi. Dua kerangka kerja utama untuk menilai kualitas situs web adalah WebQual dan Importance-Performance Analysis (IPA). WebQual menilai persepsi pengguna terhadap kualitas situs dalam dimensi seperti kegunaan dan kualitas informasi, sementara IPA membantu mengidentifikasi kesenjangan

antara harapan pengguna dan kinerja aktual, yang dapat memandu perbaikan layanan (Indahyanti, Setiawan, & Azizah, 2021) (Arnomo, Harman, & Nopriadi, 2022).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas sistem, kualitas informasi, dan interaksi layanan pada situs web persuratan lembaga peradilan menggunakan metode WebQual dan IPA, berdasarkan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel yang berkualitas baik serta yang perlu diperbaiki.

Penelitian terbaru menyoroti penerapan kerangka kerja evaluasi pada situs web pemerintah, terutama selama pandemi COVID-19. Misalnya, sebuah studi mengevaluasi kematangan situs web pemerintah di Indonesia dan menemukan wawasan penting tentang kegunaan dan aksesibilitasnya (Djunid, 2020). Evaluasi ini memberikan tolok ukur untuk memahami seberapa baik situs tersebut melayani masyarakat dalam situasi kritis.

Studi lain menilai situs web informasi vaksin COVID-19 di Eropa dan Asia dengan menggunakan protokol aksesibilitas otomatis, menekankan pentingnya mengikuti standar aksesibilitas seperti WCAG (Ara & Sik-Lányi, 2022). Hal ini penting untuk memastikan bahwa situs web

pemerintah dapat diakses oleh semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas.

Integrasi WebQual dengan IPA juga terbukti meningkatkan proses evaluasi. Sebuah penelitian menggunakan versi modifikasi WebQual 4.0 untuk menilai situs web pemerintah, yang memungkinkan pemahaman lebih baik tentang harapan pengguna dan kualitas layanan yang sebenarnya (Arnomo, Harman, & Nopriadi, 2022). Selain itu, model logika fuzzy telah diterapkan untuk mengevaluasi kinerja situs web pemerintah secara objektif, menawarkan metode analisis yang kuat untuk indikator kualitatif dan kuantitatif (Hu & Yang, 2020).

## 2. Materials and Methods

Metode yang diimpelentasikan yaitu WebQual 4.0 dan IPA dan lokus penelitian ini terletak di Sekretariat Lembaga Peradilan. Populasi yang diteliti mencakup semua orang yang memiliki akses ke situs web persuratan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, sementara analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (Kirso & Rudianto, 2024).

Identifikasi atribut yang digunakan pada penelitian terbagi menjadi tiga variabel yaitu variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan.

Masing-masing variabel dilakukan pengumpulan data dari perserpsi kinerja dan tingkat kepentingan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuisisioner [8]. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan digunakan untuk mendapatkan data dengan cepat. Untuk penelitian ini, kuisisioner disusun menggunakan Google Form (Babbie, 2020). Skala Likert, atau Likert scale, mengacu pada rangkaian pilihan jawaban yang memungkinkan responden mengekspresikan perasaan atau pandangan mereka dalam rentang tertentu (Adinata, 2025). Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka, dengan lima pilihan skala yang masing-masing memiliki nilai tertentu. Sebelum suatu instrumen pengukuran dalam penelitian digunakan, perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk memastikan validitas (kesahihan) alat tersebut (Arselina, Mochtar, & Riduansyah, 2025). Selain itu diperlukan juga uji realibilitas, dimana reliabilitas suatu instrumen merujuk pada ketepatan, konsistensi, atau stabilitas dari alat pengukuran yang digunakan. Reliabilitas mengukur sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten dalam pengukuran yang dilakukan (Dianova & Anwar, 2024). Hal lain yang

tidak kalah penting yaitu analisis kesenjangan (GAP analysis) berguna untuk mengidentifikasi perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh pengguna dengan kebutuhan atau harapan pengguna itu sendiri (Pangestu, 2024) (Nugraha, 2024). Dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Teknik Sampling Jenuh adalah metode pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Teknik ini juga dikenal dengan istilah sensus, di mana seluruh populasi dianggap sebagai sampel yang akan diobservasi atau dianalisis (Saputra & Marlius, 2023).

### 3. Results and Discussion

Analisa data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji realibilitas untuk mengukur tingkat kehandalan butir pernyataan yang digunakan. Selanjutnya dilakukan penghitungan menggunakan metode webqual dan IPA.

#### 3.1. Hasil Observasi

Website persuratan merupakan sarana yang disediakan oleh Tata Usaha Sekretariat Lembaga Peradilan untuk mempermudah dalam pemrosesan surat. Mengingat begitu pentingnya peran website persuratan secara perlahan website persuratan terus dikembangkan dengan berbagai fitur yang mendukung dan mempermudah bagian tata usaha sehingga terwujudnya website persuratan saat ini.

#### 3.2. Hasil Uji Validitas

Uji validaitas dilakukan dengan membandingkan R hitung dan R tabel (Yusmiati & Insan, 2023). Dimana R tabel telah ditentukan untuk 70 responden sebesar 0,2325.

##### a. Uji Validitas Usability Quality

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Usability Quality (Kinerja)

		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	USAQ_X
X_1	Pearson Correlation	1	.477**	.555**	.487**	.506**	.120	.346*	.474*	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.324	.003	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X_2	Pearson Correlation	.477**	1	.603**	.377**	.355**	.315**	.411**	.423**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.003	.008	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X_3	Pearson Correlation	.555**	.603**	1	.431**	.393**	.252*	.406*	.386*	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.018	.000	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X_4	Pearson Correlation	.487**	.377**	.431**	1	.314**	.072	.194	.262*	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.008	.554	.197	.028	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X_5	Pearson Correlation	.506**	.355**	.393**	.314**	1	.359**	.613**	.560**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.008		.002	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X_6	Pearson Correlation	.120	.315**	.282*	.072	.359**	1	.510**	.498**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.324	.008	.018	.554	.002		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X_7	Pearson Correlation	.346*	.411**	.408*	.194	.613**	.510**	1	.685**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.107	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X_8	Pearson Correlation	.474*	.427*	.386*	.262*	.680**	.498**	.685**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.028	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
USAQ_X	Pearson Correlation	.691**	.686**	.694**	.641**	.765**	.598**	.771**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Usability Quality (Kepentingan)

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	USAQ_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.341**	.108	-.190	-.191	.369*	.377*	.434*	.514*
	Sig. (2-tailed)		.004	.371	.116	.114	.002	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_2	Pearson Correlation	.341**	1	.175	.343**	.185	.256*	.325*	.301	.593**
	Sig. (2-tailed)	.004		.146	.004	.126	.032	.008	.011	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_3	Pearson Correlation	.108	.175	1	.332*	.289	-.065	.225	.106	.445*
	Sig. (2-tailed)	.371	.146		.005	.016	.594	.081	.383	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_4	Pearson Correlation	.190	.343**	.332*	1	.282*	.023	.339*	.204	.536**
	Sig. (2-tailed)	.116	.004	.005		.016	.853	.004	.090	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_5	Pearson Correlation	.191	.185	.289	.282*	1	.207	.453*	.450*	.649**
	Sig. (2-tailed)	.114	.126	.015	.016		.085	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_6	Pearson Correlation	.369*	.256*	-.065	.023	.207	1	.502*	.385*	.583**
	Sig. (2-tailed)	.002	.032	.694	.853	.085		.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_7	Pearson Correlation	.377**	.325**	.225	.339*	.453*	.502*	1	.503**	.366*
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.061	.004	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_8	Pearson Correlation	.434*	.301	.106	.204	.450*	.385*	.503**	1	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.383	.090	.000	.002	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70
USAQ_Y	Pearson Correlation	.514*	.593**	.445*	.536**	.649**	.593**	.366*	.391**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 1.dan Tabel 2. nilai signifikansi terendah pada uji validitas baik kategori importance dan performance sebesar **0,445** sedangkan nilai tertinggi sebesar **0,800**. Dimana nilai tersebut lebih tinggi dari  $R_{tabel}$  yang ditetapkan yaitu **0,2325** dengan demikian variabel usability quality dinyatakan **Valid**.

##### b. Uji Validitas Information Quality

Berdasarkan Tabel 3. dan Tabel 4. nilai signifikansi terendah pada uji validitas baik kategori importance dan performance sebesar **0,605** sedangkan nilai tertinggi sebesar **0,830**. Dimana nilai tersebut lebih tinggi dari  $R_{tabel}$  yang ditetapkan yaitu **0,2325** dengan demikian variabel information quality dinyatakan **Valid**.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality (Kinerja)

		Correlations							
		X_9	X_10	X_11	X_12	X_13	X_14	X_15	INFO_X
X_9	Pearson Correlation	1	.740**	.539*	.679*	.444*	.426*	.301*	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X_10	Pearson Correlation	.740**	1	.519*	.603*	.549*	.467*	.371*	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X_11	Pearson Correlation	.539*	.519*	1	.482*	.514*	.543*	.192	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.110	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X_12	Pearson Correlation	.679*	.603*	.482*	1	.473*	.430*	.471*	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X_13	Pearson Correlation	.444*	.549*	.514*	.473*	1	.601**	.377*	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X_14	Pearson Correlation	.426*	.467*	.543*	.430*	.601**	1	.511**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X_15	Pearson Correlation	.301*	.371*	.192	.471*	.377*	.511**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.011	.002	.110	.000	.001	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
INFO_X	Pearson Correlation	.798**	.819**	.722**	.787**	.753**	.751**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality (Kepentingan)

		Correlations							
		Y_9	Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	INFO_Y
Y_9	Pearson Correlation	1	.724**	.410*	.556*	.674**	.493*	.373*	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_10	Pearson Correlation	.724**	1	.605**	.473*	.688**	.372**	.267*	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002	.025	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_11	Pearson Correlation	.410*	.605**	1	.626**	.486**	.279*	.307*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.019	.010	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_12	Pearson Correlation	.556*	.473*	.626**	1	.612**	.490*	.480*	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_13	Pearson Correlation	.674**	.688**	.486**	.612**	1	.529**	.403*	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_14	Pearson Correlation	.493*	.372**	.279*	.490*	.529**	1	.613**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.019	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y_15	Pearson Correlation	.373*	.267*	.307*	.480*	.403*	.613**	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.001	.025	.010	.000	.001	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
INFO_Y	Pearson Correlation	.802**	.798**	.720**	.802**	.830**	.695**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Uji Validitas Service Interaction Quality

Berdasarkan Tabel 5. dan Tabel 6. nilai signifikansi terendah pada uji validitas baik kategori importance dan performance sebesar **0,677** sedangkan nilai tertinggi sebesar **0,892**. Dimana nilai tersebut lebih tinggi dari  $R_{tabel}$  yang ditetapkan yaitu **0,2325** dengan demikian variabel service interaction quality dinyatakan **Valid**.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality (Kinerja)

		Correlations						
		X_16	X_17	X_18	X_19	X_20	X_21	SERO_X
X_16	Pearson Correlation	1	.464*	.524**	.466*	.336*	.352*	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.003	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X_17	Pearson Correlation	.464**	1	.610**	.569**	.557**	.350*	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.003	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X_18	Pearson Correlation	.524**	.610**	1	.429*	.459*	.515*	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X_19	Pearson Correlation	.466**	.569**	.429*	1	.484*	.323*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.006	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X_20	Pearson Correlation	.336**	.557**	.459**	.484**	1	.404*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000		.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X_21	Pearson Correlation	.352**	.350**	.515**	.323**	.404**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000	.004	.001		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
SERO_X	Pearson Correlation	.694**	.792**	.802**	.718**	.745**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality (Kepentingan)

		Correlations						
		Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Y_21	SERO_Y
Y_16	Pearson Correlation	1	.615**	.596*	.525**	.372*	.310*	.708**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.009	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_17	Pearson Correlation	.615**	1	.621**	.583**	.381*	.236*	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.049	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_18	Pearson Correlation	.596**	.621**	1	.875**	.616*	.482**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_19	Pearson Correlation	.525**	.583**	.875**	1	.607**	.423**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_20	Pearson Correlation	.372**	.381**	.616**	.607**	1	.739**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_21	Pearson Correlation	.310**	.236**	.482**	.423**	.739**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.009	.049	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
SERO_Y	Pearson Correlation	.708**	.712**	.892**	.888**	.811**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3.3. Hasil Uji Realibilitas

Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Chronbach's Alpha	Keterangan
1	Usability Quality (Kinerja)	0,843	Reliabilitas Tinggi
2	Usability Quality (Kepentingan)	0,755	Reliabilitas Tinggi
3	Information Quality (Kinerja)	0,870	Reliabilitas Tinggi
4	Information Quality (Kepentingan)	0,874	Reliabilitas Tinggi
5	Service Interaction Quality (Kinerja)	0,841	Reliabilitas Tinggi
6	Service Interaction Quality (Kepentingan)	0,872	Reliabilitas Tinggi

Berdasarkan Tabel 7. Seluruh hasil pengujian berada di atas 0,600 dengan demikian variabel dapat dinyatakan realibel dengan level realibilitas tinggi.

3.4. Hasil Tabulasi Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Kinerja dan kepentingan

Berdasarkan hasil data yang terkumpul dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Tabulasi Data Penelitian

No	Jawaban	Skala Likert	Kinerja		Kepentingan	
			Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	52	3,54 %	18	1,22 %
2	Tidak Setuju (TS)	2	77	5,24 %	43	2,93 %
3	Netral/ Cukup Setuju (N)	3	419	28,50 %	320	21,77 %
4	Setuju (S)	4	640	43,54 %	568	38,64 %
5	Sangat Setuju (SS)	5	282	19,18 %	521	35,44 %

Berdasarkan Tabel 8. Pada sisi kinerja website, responden dominan memberikan jawaban setuju pada pernyataan kuisisioner dengan nilai presentasi sebanyak 43,54%. Sedangkan pada kepentingan responden juga memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan kuisisioner dengan presentase sebanyak 38,64%.

### 3.5. Nilai Pengukuran Kesenjangan GAP

Tabel 9. Tabulasi Data Penelitian

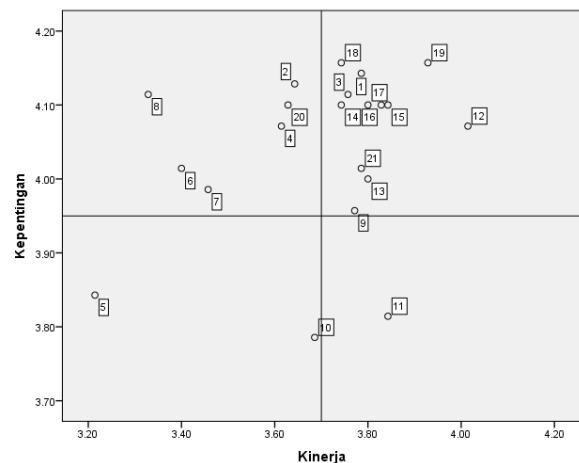
No	Pernyataan	Variabel	Kinerja	Kepentingan	GAP
1	Kemudahan dalam pengoperasian	Usability Quality	3,786	4,143	-0,357
2	Instruksi website mudah dipahami	Usability Quality	3,643	4,129	-0,486
3	Navigasi website mudah digunakan	Usability Quality	3,757	4,114	-0,357
4	Tampilan website atraktif	Usability Quality	3,614	4,071	-0,457
5	Jenis tampilan website sudah sesuai jenisnya	Usability Quality	3,214	3,843	-0,629
6	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	Usability Quality	3,400	4,014	-0,614
7	Penyusunan layout website sudah sesuai	Usability Quality	3,457	3,986	-0,529
8	Alamat website mudah ditemukan	Usability Quality	3,329	4,114	-0,786
9	Informasi yang disediakan dapat dipercaya	Information Quality	3,771	3,957	-0,186
10	Informasi yang disediakan website up to date	Information Quality	3,686	3,786	-0,100
11	Informasi yang disediakan website mudah dipahami	Information Quality	3,843	3,814	0,029
12	Informasi yang disediakan website relevan	Information Quality	4,014	4,071	-0,057
13	Informasi yang disediakan website akurat	Information Quality	3,800	4,000	-0,200
14	Informasi yang disediakan cukup detail	Information Quality	3,743	4,100	-0,357
15	Informasi yang disajikan menggunakan format yang sesuai	Information Quality	3,843	4,100	-0,257
16	Website mempunyai reputasi yang baik	Service Interaction Quality	3,829	4,100	-0,271
17	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	Service Interaction Quality	3,800	4,100	-0,300
18	Website memberikan rasa aman dalam menyampaikan data	Service Interaction Quality	3,743	4,157	-0,414
19	Website memberikan suasana komunitas	Service Interaction Quality	3,529	4,157	-0,229
20	Website menarik minat dan perhatian	Service Interaction Quality	3,629	4,100	-0,471
21	Website memudahkan untuk berkomunikasi	Service Interaction Quality	3,786	4,014	-0,229
Rata-rata			<b>3,696</b>	<b>4,041</b>	<b>-0,346</b>

Berdasarkan Tabel 9. Secara garis besar variabel kinerja masih berada di bawah kepentingan. Nilai pengukuran GAP yang berada diatas ekpektasi dari sisi kepentingan yaitu Pernyataan nomor 11 dengan nilai +0,029 atau kinerjanya diatas 0,029 dari kepentingan dari sisi pengguna. Sedangkan untuk GAP terjauh yaitu berada

pada pernyataan ke-8 dimana nialinya - 0,786 atau dibawah dari ekspektasi pengguna sejauh 0,786.

### 3.6. Analisa Kuadran Dalam Importance dan Performance

Berdasarkan hasil analisa kuadran terdapat 6 butir pernyataan berada di Kuadran I, 12 butir pernyataan dalam Kuadran II, 1 Butir Pernyataan dalam Kuadran III dan 2 butir Pernyataan dalam Kuadran IV seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Analisa Kuadran

Pada Kuadran I, fokus perbaikan pada website persuratan terkait dengan instruksi website yang mudah dipahami (2), tampilan website yang atraktif (4), adanya tambahan pengetahuan dari informasi website (6), penyusunan layout website yang sudah sesuai (7), alamat website yang mudah ditemukan (8), dan website yang menarik minat dan perhatian (20). Melihat dari indikator, mayoritas perbaikan dibutuhkan pada variabel Usability Quality. Dengan demikian, perbaikan ke depan yang perlu dilakukan adalah membuat instruksi pada website yang mudah dipahami pengguna, melakukan perubahan



tampilan, serta menyusun layout yang menarik atau memperbaiki tampilan website. Hal ini sejalan dengan usia website yang sudah lama digunakan dan belum ada pembaruan versi maupun tampilan, sehingga dapat kurang menarik dari sisi pengguna.

Sebanyak 12 butir dari 21 butir pernyataan, atau sebesar 57,14%, berada di Kuadran II, yang merupakan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja website persuratan sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi ke depannya. Mayoritas indikator yang berada di Kuadran II terkait dengan Information Quality. Dengan demikian, secara kualitas, informasi website persuratan sudah cukup baik dan akurat.

Pada Kuadran III, yang merupakan kuadran dengan kinerja yang berlebihan, hanya terdapat 1 butir pernyataan, yaitu terkait dengan informasi yang disediakan website yang mudah dipahami (11). Sejatinya, hal ini dapat ditoleransi mengingat informasi website lebih detail untuk mengurangi kesalahan dalam penafsiran. Namun, menurut pengguna, hal tersebut dianggap sedikit berlebihan.

Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, serta realitanya faktor-faktor tersebut memiliki kinerja tidak terlalu istimewa. Terdapat 2 butir pernyataan, yaitu jenis tampilan website yang sudah sesuai (5) dan informasi yang disediakan website yang up to date (10). Ke depan, perbaikan dalam dua

pernyataan ini dibutuhkan agar bisa masuk dalam Kuadran I atau II.

### **3.8. Conclusions**

Penelitian ini menyoroti pentingnya evaluasi kualitas situs web pemerintah dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, terutama melalui penggunaan metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa situs web persuratan lembaga peradilan memiliki kinerja yang cukup baik, dengan 57,14% indikator berada di Kuadran II, yang menunjukkan bahwa kinerja tersebut perlu dipertahankan. Namun, terdapat enam butir pernyataan yang teridentifikasi dalam Kuadran I, yang menandakan perlunya perbaikan signifikan. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan termasuk instruksi yang mudah dipahami, tampilan yang lebih menarik, dan penyusunan layout yang sesuai. Dengan demikian, penelitian ini merekomendasikan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas situs web, termasuk pembaruan tampilan dan penyederhanaan informasi, guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat mendorong efisiensi dalam pelayanan publik dan memastikan bahwa semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses informasi dengan mudah.

References

- Adinata, E. (2025, Januari 06). *Skala Likert: Definisi, Fungsi, dan Panduan Lengkap*. Diambil kembali dari <https://bif.telkomuniversity.ac.id/>: <https://bif.telkomuniversity.ac.id/skala-likert-definisi-fungsi-dan-panduan-lengkap/>
- Ara, J., & Sik-Lányi, C. (2022). Investigation of COVID-19 Vaccine Information Websites across Europe and Asia Using Automated Accessibility Protocols. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 2867.
- Arnomo, S., Harman, R., & Nopriadi, N. (2022). MODEL IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN WEBQUAL UNTUK EVALUASI WEBSITE. *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi*, 36-44.
- Arselina, A., Mochtar, M., & Riduansyah, M. (2025). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER KEMANDIRIAN ACTIVITY OF DAILY LIVING INDEKS BARTHEL TERMODIFIKASI PADA PASIEN POST OPERASI. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal Volume 15 Nomor 1, Januari 2025*, 143-154.
- Babbie, E. (2020). *The Practice of Social Research*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Dianova, F., & Anwar, N. (2024). Analisis Butir Uji Validitas, Reliabilitas, Tingkat Kesukaran, dan Daya Pembeda Soal Sumatif Bahasa Arab SD Islam. *Jurnal Bahasa Daerah Indonesia Vol: 1, No3*, 1-13.
- Djunid, e. a. (2020). E-Government During the Pandemic: Maturity Assessment of the Provincial And Regency/City Website in West Sumatra. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 398-408.
- Hu, F., & Yang, J. (2020). A Fuzzy Performance Evaluation Model for Government Websites Based on Language Property and Balanced Score Card. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 148-163.
- Indahyanti, U., Setiawan, H., & Azizah, N. (2021, Oktober 31). Penerapan Model Webqual: Sebuah Studi Literatur. *Proceedings of Smart Advancement on Engineering and Applied Science*, hal. 113-117.
- Kirso, K., & Rudianto, B. (2024). Implementasi Metode Delone dan Mclean Pada Website Persuratan Pada Sekretariat Lembaga Peradilan. *Evolusi: Jurnal Sains dan Manajemen Vol 12, No. 1, Maret 2024*, 93-102.
- Mawardi, I. (2024, Mei 27). *Jokowi Sorot 27 Ribu Aplikasi di Pemerintah: Kerjanya Sendiri-sendiri*. (<https://news.detik.com/>) Dipetik September 25, 2024, dari <https://news.detik.com/berita/d-7359265/jokowi-sorot-27-ribu>



aplikasi-di-pemerintah-kerjanya-  
sendiri-sendiri

Nugraha, F. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN WEBSITE KPRO PADA UNIT ACCSESS SERVICE OPERATION MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT TELKOM WITEL CIREBON. *JATI(Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika) Vol. 8No. 3, Juni 2024, 3581-3586.*

Pangestu, A. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE NOSSA MEMPERGUNAKAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *JATI(Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika) Vol. 8No. 3, Juni 2024, 2706-2713.*

Saputra, S., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Sanjung Buana Sijunjung. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Vol. 1, No. 2 Januari 2023, 135-148.*

Yusmiati, Y., & Insan, K. (2023). PENGARUH EKONOMI ORANG TUA TERHADAP MOTIVASI MELANJUTKAN STUDI KE PERGURUAN TINGGI KELAS XII IPS1 SMA NEGERI 1 BATAHAN. *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol 10, No 2.*