

Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) Kuningan Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Syifa Raudhatul Jannah¹, Suprih Widodo^{2*}
Universitas Pendidikan Indonesia¹²
E-mail: syifara.26@upi.edu¹, supri@upi.edu^{2*}

Abstrak

Perkembangan transformasi digital dalam pemerintahan mendorong penggunaan sistem informasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Pemerintah Kabupaten Kuningan mengembangkan Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) sebagai platform digital untuk mendukung pengelolaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Namun, kualitas website dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut perlu dievaluasi untuk memastikan efektivitas penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website SIJAPATI serta tingkat kepuasan pengguna berdasarkan persepsi ASN. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta dikombinasikan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan prioritas perbaikan sistem. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden ASN pengguna SIJAPATI dan dianalisis menggunakan *WebQual Index (WQI)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, analisis gap, serta pemetaan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website SIJAPATI berada pada kategori baik hingga sangat baik dengan nilai WQI sebesar 0,85, serta tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi dengan nilai CSI sebesar 84,50%. Meskipun demikian, analisis IPA menunjukkan beberapa atribut yang masih perlu diprioritaskan untuk perbaikan, terutama pada aspek kemudahan navigasi sistem, profesionalisme sistem, dan transparansi mekanisme penilaian kinerja. Temuan penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas navigasi, stabilitas sistem, dan transparansi proses penilaian diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan website SIJAPATI secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *WebQual 4.0; Importance-Performance Analysis; Customer Satisfaction Index; Kualitas Website; SIJAPATI.*

Abstract

The development of digital transformation in government encourages the use of information systems to improve the effectiveness of civil servant performance management. The Government of Kuningan Regency developed the Integrated Employee Performance Information System (SIJAPATI) as a digital platform to support the management of Employee Performance Targets (SKP). However, the quality of the website and user satisfaction levels need to be evaluated to ensure the effectiveness of the system implementation. This study aims to analyze the quality of the SIJAPATI website and the level of user satisfaction based on the perceptions of civil servants (ASN). This research uses a quantitative approach by applying the WebQual 4.0 method, which consists of three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality, combined with Importance Performance Analysis (IPA) to determine system improvement priorities. Data were collected through questionnaires from 100 ASN respondents who use the SIJAPATI system. The data were analyzed using the WebQual Index (WQI), Customer Satisfaction Index (CSI), gap analysis, and IPA mapping. The results show that the quality of the SIJAPATI website is categorized as good to very good with a WQI value of 0.85, while the user satisfaction level is very high with a CSI value of 84.50%. However, the IPA analysis indicates that several attributes still require improvement priorities, particularly in system navigation, system professionalism, and transparency in performance evaluation mechanisms. These findings imply that improvements in navigation quality, system stability, and transparency of evaluation processes are necessary to enhance the SIJAPATI website service quality sustainably.

Keywords: *WebQual 4.0; Importance–Performance Analysis; Customer Satisfaction Index; Website Quality; SIJAPATI.*

Submitted: 2026-02-28. **Revision:** 2026-03-16. **Accepted:** 2026-03-17. **Publish:** 2026-04-01.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan terintegrasi. Pemanfaatan sistem informasi dalam administrasi pemerintahan tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi telah menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas layanan publik. Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia aparatur, penerapan sistem informasi diharapkan mampu mendukung proses perencanaan, pemantauan, dan

evaluasi kinerja secara lebih sistematis dan akuntabel (Rahmana et al., 2026). Namun, keberhasilan implementasi sistem informasi pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta mudah digunakan dalam aktivitas kerja sehari-hari (Oktaviani et al., 2025).

Pemerintah Kabupaten Kuningan mengimplementasikan Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) sebagai platform digital untuk mendukung pengelolaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sesuai dengan ketentuan Permen PANRB

Nomor 6 Tahun 2022 tentang pengelolaan kinerja ASN. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi proses perencanaan kinerja, pelaporan capaian, hingga evaluasi kinerja ASN secara terintegrasi. Meskipun demikian, dalam implementasinya SIJAPATI masih menghadapi permasalahan krusial yang melatarbelakangi penelitian ini, beberapa kendala penggunaan, terutama terkait kemudahan navigasi sistem, kompleksitas fitur, serta disparitas tingkat literasi digital di kalangan ASN. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem serta berpotensi menurunkan efektivitas pemanfaatan platform digital dalam mendukung proses manajemen kinerja.

Pengukuran kualitas website merupakan salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem berbasis web dari perspektif pengguna. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah WebQual 4.0 yang mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Barnes & Vidgen, 2003). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas website memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna serta efektivitas pemanfaatan sistem informasi (Pujiastuti & Suwardi, 2023). Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga sering digunakan untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga dapat mengidentifikasi prioritas perbaikan

sistem secara lebih terarah (Ihsan et al., 2022; Sakti et al., 2024).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kualitas website menggunakan metode WebQual maupun kombinasi dengan IPA, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada website pendidikan, layanan akademik, atau platform layanan publik secara umum (Ihsan et al., 2022). Penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas website sistem informasi kinerja ASN, khususnya pada platform pengelolaan SKP di lingkungan pemerintah daerah, masih relatif terbatas.

Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi kualitas sistem informasi kinerja ASN tidak hanya penting untuk memastikan platform berfungsi secara optimal, tetapi juga menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan sistem, peningkatan layanan, dan peningkatan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi tinggi dalam mendukung transformasi digital pemerintahan yang efektif dan berbasis kebutuhan pengguna.

Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada pengukuran kualitas website atau kepuasan pengguna secara umum, tanpa mengintegrasikan analisis kualitas website dengan pemetaan prioritas perbaikan berbasis persepsi pengguna sistem secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis kualitas website Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) Kabupaten Kuningan berdasarkan persepsi Aparatur

Sipil Negara (ASN) menggunakan metode WebQual 4.0 melalui tiga dimensi utama (*usability, information quality, dan service interaction quality*) mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap masing-masing atribut kualitas serta menentukan prioritas perbaikan sistem melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut krusial yang berada pada kuadran prioritas I (tinggi *importance*, rendah *performance*), sehingga dapat memberikan rekomendasi pengembangan yang tepat sasaran guna mencapai CSI >80% sesuai standar PermenPANRB No. 6/2022.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Website

Kualitas website adalah kemampuan suatu situs dalam memenuhi harapan pengguna serta memberikan kemudahan dan kenyamanan saat mengakses informasi maupun layanan. Website yang baik memiliki navigasi yang jelas, informasi yang akurat, serta interaksi yang memuaskan sehingga berdampak pada kepuasan pengguna (Maulana & Tukino, 2023) A.

Dalam konteks layanan digital dan e-government, kualitas website menjadi faktor penting penentu kepuasan. Melalui pendekatan WebQual 4.0, kualitas diukur dari tiga dimensi utama: *usability, information quality, dan service interaction quality*, yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Roz, 2020). Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut berkontribusi

terhadap persepsi dan kepuasan pengguna, baik pada portal akademik maupun layanan publik (Nurrahman & Nasution, 2025). Selain itu, aspek keamanan data turut berperan dalam membangun kepercayaan pengguna. Dengan demikian, kualitas website tidak hanya dinilai dari tampilannya, tetapi juga dari kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kualitas layanan, dan jaminan keamanan berdasarkan persepsi pengguna.

2. WebQual

WebQual adalah metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi penggunaan. WebQual diciptakan oleh (Barnes & Vidgen, 2003) dan kemudian dikembangkan menjadi WebQual 4.0 dengan tiga dimensi utama: *usability, information quality, dan service interaction quality*. WebQual 4.0 banyak digunakan karena mampu menilai kualitas layanan digital dari sisi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan (Ridoh & Putra, 2021).

Usability menilai kemudahan navigasi dan penggunaan, *information quality* mengukur keakuratan serta kejelasan informasi, sedangkan *service interaction quality* mengevaluasi responsivitas, keamanan, dan keandalan sistem. Ketiga dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman pengguna. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa WebQual 4.0 efektif dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan website, sehingga relevan diterapkan pada evaluasi website pemerintah, pendidikan, maupun layanan publik (Andre & Tileng, 2019).

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut (Putra & Yanti, 2025), kepuasan pengguna menjadi kunci keberhasilan organisasi dan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan semakin baik kualitasnya, semakin tinggi tingkat kepuasan.

Untuk mengukur dan meningkatkan kinerja layanan memperkenalkan *Importance Performance Analysis (IPA)*, yaitu metode yang membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja suatu atribut guna menentukan prioritas perbaikan. IPA menilai dua dimensi utama *importance* dan *performance* lalu memetakannya ke dalam empat kuadran diagram Kartesius untuk melihat sejauh mana layanan telah memenuhi harapan pengguna (Tunggal et al., 2025).

Empat kuadran tersebut terdiri dari: Kuadran I (prioritas utama) dengan kepentingan tinggi namun kinerja rendah; Kuadran II (pertahankan kinerja) dengan kepentingan dan kinerja tinggi; Kuadran III (prioritas rendah) dengan kepentingan dan kinerja rendah; serta Kuadran IV (berlebihan) dengan kinerja tinggi tetapi kepentingan rendah (Monalisa & Rizky, 2021).

4. *Webqual Index (WQI)*

WebQual Index (WQI) merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut yang dinilai. WQI digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas layanan website secara keseluruhan dengan

mempertimbangkan tanggapan responden terhadap berbagai aspek kualitas yang terdapat dalam metode WebQual 4.0. Pengukuran ini membantu peneliti dalam mengetahui sejauh mana website mampu memenuhi harapan pengguna serta memberikan gambaran umum mengenai kualitas sistem yang sedang dievaluasi (Salsabila et al., 2025).

Dalam proses perhitungannya, nilai WQI diperoleh melalui beberapa tahapan, yaitu menghitung *Mean of Importance (MoI)*, *Maximum Score*, *Weighted Score*, dan nilai akhir *WebQual Index*. *Weighted Score* diperoleh dari hasil perkalian antara nilai kepentingan dan nilai kinerja yang diberikan oleh responden pada setiap indikator. Selanjutnya, nilai WQI dihitung dengan membandingkan skor tertimbang dengan skor maksimum yang mungkin diperoleh. Melalui perhitungan tersebut, WQI dapat menunjukkan tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terhadap performa sistem yang mereka gunakan.

Nilai WQI kemudian diinterpretasikan menggunakan skala interval koefisien untuk menentukan kategori kualitas website, seperti sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, hingga sangat kurang baik. Interpretasi ini memungkinkan peneliti untuk menilai apakah kualitas website sudah memenuhi standar yang diharapkan pengguna. Selain itu, hasil WQI juga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan strategi peningkatan kualitas website dengan mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki agar kinerja sistem dapat lebih sesuai dengan

harapan pengguna (Rakhmah & Cahyati, 2019; Salsabila et al., 2025).

5. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan terhadap suatu layanan secara menyeluruh. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna. CSI membantu peneliti dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen berdasarkan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pengguna terhadap suatu produk atau jasa. Apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, maka tingkat kepuasan pelanggan akan tercapai (Purnomo, 2023). Dalam penerapannya, perhitungan *Customer Satisfaction Index* dilakukan melalui beberapa tahapan analisis kuantitatif. Tahapan tersebut meliputi perhitungan *Mean Importance Score (MIS)* untuk mengetahui rata-rata tingkat kepentingan setiap atribut, kemudian menghitung *Weight Factor (WF)* sebagai bobot kepentingan relatif dari setiap atribut. Selanjutnya dilakukan perhitungan *Mean Satisfaction Score (MSS)* untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap atribut layanan, serta *Weight Score (WS)* yang diperoleh dari hasil perkalian antara bobot kepentingan dan tingkat kepuasan.

Tahapan akhir dari metode ini adalah menghitung nilai CSI secara keseluruhan yang menunjukkan persentase tingkat

kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Nilai CSI yang diperoleh kemudian digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap suatu layanan. Semakin tinggi nilai CSI yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, metode CSI dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna serta dapat dijadikan dasar dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada analisis data numerik secara objektif dan sistematis (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian dilaksanakan di Pemerintah Kabupaten Kuningan tahun 2026 untuk mengevaluasi kualitas Website SIJAPATI berdasarkan persepsi ASN sebagai pengguna. Populasi berjumlah 11.242 ASN (6.144 perempuan dan 5.098 laki-laki) berdasarkan data BKPSDM per 12 Desember 2026.

Tabel 1. Jumlah ASN Kabupaten Kuningan 2026

| Pengguna SIJAPATI | Jumlah |
|------------------------|--------|
| ASN Kuningan Perempuan | 6.144 |
| ASN Kuningan Laki-Laki | 5.098 |
| Jumlah Populasi | 11.242 |

Adapun kriteria responden dalam penelitian sebagai berikut:

1. ASN yang bekerja di perangkat daerah
2. ASN yang pernah menggunakan SIJAPATI
3. ASN yang terlibat dalam proses pelaporan kinerja melalui sistem tersebut

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

1 = Konstanta

e = Nilai kritis 10% (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karna kesalahan penarikan sampel).

Maka jumlah sampel penelitian adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{11.327}{1 + 11.327 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{11.327}{114,27}$$

n = 99.12 dibulatkan menjadi 100.

Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk analisis

kuantitatif dalam penelitian evaluasi sistem informasi (Sarstedt et al., 2021).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator pada metode WebQual 4.0. Kuesioner disebarkan kepada responden menggunakan skala Likert 1–5, di mana nilai 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai 5 menunjukkan sangat setuju.

Indikator dalam WebQual 4.0 terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu:

Tabel 1. Indikator Webqual

| Kategori | Pertanyaan WebQual 4.0 |
|--|---|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Website SIJAPATI ini mudah dipelajari cara mengoperasikannya (US1) 2. Interaksi dengan SIJAPATI jelas dan dapat dimengerti (US2) 3. Website SIJAPATI mudah dinavigasi (US3) 4. Website SIJAPATI ini memiliki tampilan yang menarik (US4) 5. Desainnya sesuai dengan jenis situs (US5) 6. Website sijapati memberikan Kesan kompetensi (US6) 7. Website SIJAPATI menciptakan pengalaman positif bagi saya (US7) |
| Information quality (Kualitas informasi) | <ol style="list-style-type: none"> 8. Memberikan informasi yang akurat (IQ1) 9. Memberikan informasi yang dapat dipercaya (IQ2) 10. Memberikan informasi yang tepat waktu/up to date (IQ3) 11. Memberikan informasi yang relevan (IQ4) |

| | |
|---|---|
| | <p>12. Memberikan informasi yang mudah dipahami (IQ5)</p> <p>13. Memberikan informasi dengan tingkat detail yang tepat (IQ6)</p> <p>14. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai (IQ7)</p> |
| <p><i>Service interaction quality</i></p> | <p>15. Memiliki Reputasi yang baik (SI1)</p> <p>16. Rasa aman untuk menyelesaikan pekerjaan (SI2)</p> <p>17. Menciptakan Kesan personalisasi (SI3)</p> <p>18. Menyampaikan rasa komunitas (SI4)</p> <p>19. Memudahkan komunikasi dengan organisasi (SI5)</p> <p>20. Merasa yakin bahwa laporan kinerja saya akan dinilai sesuai yang dijanjikan (SI6)</p> |

Click or tap here to enter text.

Analisis dilakukan melalui tahapan deskriptif, uji validitas dan reliabilitas (Cronbach’s Alpha $\geq 0,70$) (Putra et al., 2022), kemudian dilakukan perhitungan WebQual Index (WQI) untuk mengetahui tingkat kualitas website secara keseluruhan berdasarkan hasil penilaian responden terhadap indikator WebQual. Nilai WQI dihitung dengan membandingkan skor total yang diperoleh dengan skor maksimum yang mungkin diperoleh sebagai berikut:

$$WQI = \frac{\text{weighted score}}{\text{maximum score}}$$

Setelah mengukur kualitas website melalui WebQual Index (WQI), tahap selanjutnya adalah menilai tingkat kepuasan

pengguna secara keseluruhan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja website mampu memenuhi harapan pengguna berdasarkan seluruh atribut yang telah dievaluasi.

$$CSI = \frac{WT}{Skala\ Maksimum}$$

$$CSI = \frac{422.498938}{5}$$

$$CSI = 84.4997876$$

Kemudian dilakukan Analisis gap untuk membandingkan nilai kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) berdasarkan persepsi ASN dengan rumus sebagai berikut:

$$Gap\ i = P_i - I_i$$

Gap i = nilai gap indikator ke-i

P_i = nilai rata-rata kinerja (*performance*) indikator ke-i

I_i = nilai rata-rata kepentingan (*importance*) indikator ke-i

Gap positif menunjukkan kinerja melampaui harapan, sedangkan gap negatif menandakan belum terpenuhi, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan system dengan rumus *Importance Performance Analysis*, nilai rata-rata kepentingan (*importance*)

$$\bar{I} = \frac{\sum I_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{I} = rata-rata kepentingan

I_i = nilai kepentingan tiap indikator

n = jumlah indikator

Serta nilai rata-rata kinerja (*performance*)

$$\bar{P} = \frac{\sum P_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{P} = rata-rata kinerja

P_i = nilai kinerja tiap indikator

n = jumlah indikator

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis Demografis Responden

Berdasarkan analisis karakteristik responden, diperoleh informasi demografis terkait jenis kelamin, usia, dan durasi penggunaan SIJAPATI. Hasil analisis demografis responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|----|---------------|------------------|------------|
| 1. | Laki-Laki | 42 | 42% |
| 2. | Perempuan | 58 | 58% |

Dari sisi jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 58% dan laki-laki 42%, menunjukkan partisipasi yang cukup proporsional meskipun didominasi perempuan.

Selanjutnya, hasil analisis demografis responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Berdasarkan Usia

| No. | Umur | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|-----|-------------|------------------|----------------|
| 1. | 17-25 Tahun | 0 | |
| 2. | 26-35 Tahun | 20 | 20% |

| | | | |
|-------|-------------|-----|------|
| 3. | 36-45 Tahun | 45 | 45% |
| 4. | 46-55 Tahun | 22 | 22% |
| 5. | >56 Tahun | 13 | 13% |
| Total | | 100 | 100% |

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 36–45 tahun (45%), diikuti 46–55 tahun (22%), 26–35 tahun (20%), dan di atas 56 tahun (13%), tanpa responden usia 17–25 tahun. Hal ini menunjukkan sebagian besar pengguna berada pada usia produktif menengah dengan pengalaman kerja yang memadai.

Selanjutnya, hasil analisis demografis responden berdasarkan durasi penggunaan SIJAPATI disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Karakteristik Durasi Penggunaan

| No | Durasi Penggunaan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|-------|-------------------|------------------|----------------|
| 1. | <1 Tahun | 10 | 10% |
| 2. | 1-3 Tahun | 20 | 20% |
| 3. | >3 Tahun | 70 | 70% |
| Total | | 100 | 100% |

Dari durasi penggunaan, 70% responden telah menggunakan SIJAPATI lebih dari 3 tahun, 20% selama 1–3 tahun, dan 10% kurang dari 1 tahun. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman penggunaan yang cukup lama, sehingga penilaian yang diberikan didasarkan pada pengalaman yang berkelanjutan.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah analisis karakteristik responden, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen WebQual dalam mengukur

dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* pada Website SIJAPATI. Tabel uji validitas disajikan pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas *WebQual*

| No | Variabel | Koefisien Validitas | | r tabel | Keterangan |
|----|------------------------------------|---------------------|--------------------|---------|------------|
| | | <i>Importance</i> | <i>Performance</i> | | |
| 1 | <i>Usability quality</i> | 0.563 | 0.691 | 0.196 | Valid |
| 2 | | 0.628 | 0.672 | 0.196 | Valid |
| 3 | | 0.689 | 0.740 | 0.196 | Valid |
| 4 | | 0.608 | 0.777 | 0.196 | Valid |
| 5 | | 0.639 | 0.756 | 0.196 | Valid |
| 6 | | 0.680 | 0.684 | 0.196 | Valid |
| 7 | | 0.579 | 0.578 | 0.196 | Valid |
| 8 | <i>Information quality</i> | 0.726 | 0.811 | 0.196 | Valid |
| 9 | | 0.695 | 0.712 | 0.196 | Valid |
| 10 | | 0.696 | 0.806 | 0.196 | Valid |
| 11 | | 0.789 | 0.784 | 0.196 | Valid |
| 12 | | 0.722 | 0.685 | 0.196 | Valid |
| 13 | | 0.641 | 0.694 | 0.196 | Valid |
| 14 | | 0.619 | 0.506 | 0.196 | Valid |
| 15 | <i>Service interaction quality</i> | 0.686 | 0.725 | 0.196 | Valid |
| 16 | | 0.729 | 0.697 | 0.196 | Valid |
| 17 | | 0.776 | 0.670 | 0.196 | Valid |
| 18 | | 0.731 | 0.794 | 0.196 | Valid |
| 19 | | 0.775 | 0.746 | 0.196 | Valid |
| 20 | | 0.600 | 0.600 | 0.196 | Valid |

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh 20 item pernyataan dinyatakan valid, karena nilai *r* hitung (0,563–0,811) lebih besar dari *r* tabel (0,196), baik pada aspek *importance* maupun *performance*. Hal ini menandakan setiap item memiliki korelasi yang memadai terhadap skor total variabel dan layak digunakan dalam analisis lanjutan. Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas *WebQual*

| Variabel | Cronbach's Alpha | | Ket. |
|------------------------------------|------------------|-------|-----------|
| | Imp | Perf | |
| <i>Usability</i> | 0.743 | 0.826 | Realiabel |
| <i>Information quality</i> | 0.824 | 0.864 | Realiabel |
| <i>Service interaction quality</i> | 0.810 | 0.798 | Realiabel |

Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha juga menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai antara 0,743–0,864 (di atas batas 0,6). Artinya, seluruh variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik hingga tinggi.

Dengan demikian, instrumen *WebQual* yang digunakan terbukti valid dan reliabel untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas Website SIJAPATI secara akurat dan konsisten.

Hasil Analisa *WebQual* Index (WQI)

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, kualitas Website SIJAPATI diukur menggunakan *WebQual* Index (WQI) berdasarkan tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

Hasil *WebQual* Index (WQI) ditunjukkan pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil *WebQual* Index (WQI)

| Parameter | Kode Perta nyaan | Max Score | Wight ed Sore | WQI |
|-----------|---------------------|--------------|---------------------|-----|
|-----------|---------------------|--------------|---------------------|-----|

| | | | | |
|----------------------|-----|-------|-------|-------|
| 1 | US1 | 21.75 | 18.84 | 0.87 |
| 2 | US2 | 21.10 | 17.94 | 0.85 |
| 3 | US3 | 21.35 | 18.10 | 0.85 |
| 4 | US4 | 21.15 | 17.55 | 0.83 |
| 5 | US5 | 20.80 | 17.35 | 0.83 |
| 6 | US6 | 20.55 | 17.02 | 0.83 |
| 7 | US7 | 21.05 | 17.98 | 0.85 |
| 8 | IQ1 | 21.25 | 18.23 | 0.86 |
| 9 | IQ2 | 21.05 | 17.93 | 0.85 |
| 10 | IQ3 | 21.00 | 17.85 | 0.85 |
| 11 | IQ4 | 21.45 | 18.23 | 0.85 |
| 12 | IQ5 | 21.55 | 18.49 | 0.86 |
| 13 | IQ6 | 21.00 | 17.60 | 0.84 |
| 14 | IQ7 | 20.95 | 18.02 | 0.86 |
| 15 | SI1 | 21.05 | 18.02 | 0.86 |
| 16 | SI2 | 21.15 | 18.27 | 0.86 |
| 17 | SI3 | 21.15 | 17.89 | 0.85 |
| 18 | SI4 | 20.85 | 17.39 | 0.83 |
| 19 | SI5 | 20.70 | 17.18 | 0.83 |
| 20 | SI6 | 21.55 | 18.23 | 0.85 |
| Total | | 422.4 | 358.1 | 16.95 |
| | | 5 | 1 | |
| <i>WebQual Index</i> | | | | 0.85 |

Hasil perhitungan menunjukkan nilai WQI keseluruhan sebesar 0,85, yang termasuk kategori baik hingga sangat baik. Seluruh indikator (US1–US7, IQ1–IQ7, SI1–SI6) berada pada rentang 0,83–0,87, menandakan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan relatif konsisten serta telah memenuhi harapan. Nilai tertinggi terdapat pada US1 (0,87) sebagai keunggulan utama sistem, sedangkan beberapa indikator seperti US4, US5, US6, SI4, dan SI5 (0,83) masih dapat diprioritaskan untuk peningkatan.

Secara keseluruhan, total skor tertimbang 358,11 dari maksimum 422,45 menegaskan bahwa SIJAPATI telah

memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana dan Tukino pada tahun 2023 yang menunjukkan hasil bahwa website yang baik memiliki navigasi yang jelas, informasi yang akurat, serta interaksi yang memuaskan sehingga berdampak pada kepuasan pengguna.

Hasil Analisa *Customer Satisfaction*

$$CSI = \frac{422.498938}{5}$$

$$CSI = 84.4997876$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 84,50%, yang berasal dari total *weighted total* (WT) sebesar 422,498938, dibagi dengan skala maksimum 5, kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase. Nilai tersebut berada pada kategori sangat puas, mengacu pada kriteria interpretasi CSI yang menyatakan bahwa skor di atas 81% termasuk tingkat kepuasan sangat tinggi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pujiastuti dan Suwardi pada tahun 2023 yang melaporkan CSI 83,2% pada sistem e-government daerah, serta Santoso dan Anwar pada tahun 2018 dengan CSI 82,6% pada platform pelayanan publik berbasis web, keduanya menunjukkan kualitas layanan memadai namun memerlukan perbaikan berkelanjutan pada *usability*.

Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum website SIJAPATI telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dan

memberikan layanan yang efektif. Meskipun demikian, evaluasi lanjutan tetap diperlukan untuk mengidentifikasi atribut yang masih dapat ditingkatkan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Hasil Pengukuran Kesenjangan (GAP)

Hasil perhitungan gap disajikan pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Perhitungan GAP Pada Variabel *WebQual 4.0*

| Parameter | Mean <i>Perform</i> <i>ance</i> | Mean <i>Importan</i> <i>ce</i> | GAP |
|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| <i>Usability</i> | | | |
| US1 | 4.33 | 4.35 | - 0.02 |
| US2 | 4.25 | 4.22 | 0.03 |
| US3 | 4.24 | 4.27 | - 0.03 |
| US4 | 4.15 | 4.23 | - 0.08 |
| US5 | 4.17 | 4.16 | 0.01 |
| US6 | 4.14 | 4.11 | 0.03 |
| US7 | 4.27 | 4.21 | 0.06 |
| Total | | | 0 |
| Rata-Rata | | | 0 |
| <i>Information quality</i> | | | |
| IQ1 | 4.29 | 4.25 | 0.04 |
| IQ2 | 4.26 | 4.21 | 0.05 |
| IQ3 | 4.25 | 4.2 | 0.05 |
| IQ4 | 4.25 | 4.29 | - 0.04 |
| IQ5 | 4.29 | 4.31 | - 0.02 |
| IQ6 | 4.19 | 4.2 | - 0.01 |
| IQ7 | 4.3 | 4.19 | 0.11 |
| Total | | | 0.18 |
| Rata-Rata | | | 0.03 |

| <i>Service interaction quality</i> | | | |
|------------------------------------|------|------|-----------|
| SI1 | 4.28 | 4.21 | 0.07 |
| SI2 | 4.32 | 4.23 | 0.09 |
| SI3 | 4.23 | 4.23 | 0 |
| SI4 | 4.17 | 4.17 | 0 |
| SI5 | 4.15 | 4.14 | 0.01 |
| SI6 | 4.23 | 4.31 | - 0.08 |
| Total | | | 0.09 |
| Rata-Rata | | | 0.02 |

Secara umum, nilai gap pada ketiga dimensi *WebQual 4.0* relatif kecil dan mendekati nol, sehingga kinerja SIJAPATI dapat dikatakan telah selaras dengan harapan pengguna. Pada dimensi *usability*, beberapa indikator seperti US1 (-0,02), US3 (-0,03), dan terutama US4 (-0,08) masih menunjukkan gap negatif, sehingga perlu peningkatan pada kemudahan penggunaan dan navigasi.

Dimensi *information quality* memiliki rata-rata gap positif (0,03), menandakan informasi umumnya telah memenuhi harapan, meskipun IQ4, IQ5, dan IQ6 masih perlu perbaikan. Sementara itu, *service interaction quality* juga menunjukkan rata-rata positif (0,02), namun SI6 (-0,08) menjadi perhatian karena berkaitan dengan kepercayaan dan transparansi sistem.

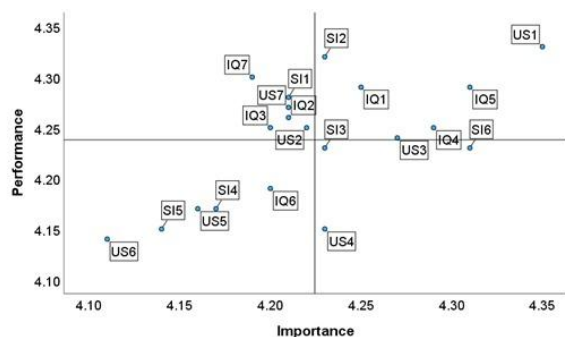
Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pujiastuti dan Suwardi pada tahun 2023 yang mengevaluasi kualitas website menggunakan *WebQual* dan metode *Importance Performance Analysis*, dimana beberapa atribut *usability* masih memerlukan peningkatan meskipun secara umum kualitas website telah dinilai baik oleh pengguna.

Selain itu, penelitian oleh Santoso dan Anwar pada tahun 2018 juga menunjukkan bahwa dimensi *usability* dan kualitas informasi sering menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan berbasis web.

Dengan demikian, meskipun kesenjangan yang ditemukan relatif kecil, beberapa indikator strategis tetap perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan SIJAPATI secara berkelanjutan.

Hasil Analisa Diagram Kartesius dan Hasil Analisis Kuadran Dalam Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah mengidentifikasi kesenjangan melalui analisis gap, tahap berikutnya adalah memetakan setiap indikator ke dalam Diagram Kartesius menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini bertujuan untuk menentukan prioritas perbaikan serta strategi pengelolaan website SIJAPATI berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing indikator menurut persepsi ASN.



Gambar 1. Hasil Pemetaan *WebQual*

Hasil pemetaan *WebQual* 4.0 menunjukkan bahwa indikator terbagi ke

dalam empat kuadran IPA. Kuadran I (Prioritas Utama) mencakup US3 (kemudahan navigasi), US6 (kesan kompetensi sistem), dan SI6 (keyakinan terhadap objektivitas penilaian), yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerja belum optimal, sehingga perlu difokuskan pada perbaikan navigasi, profesionalisme sistem, dan transparansi penilaian. Kuadran II (Pertahankan Kinerja) berisi indikator dengan kepentingan dan kinerja tinggi, seperti US1, US7, IQ1, IQ2, IQ5, SI1, dan SI2, yang perlu dijaga untuk mempertahankan kepuasan pengguna. Kuadran III (Prioritas Rendah) meliputi aspek tampilan dan personalisasi (US4, US5, serta unsur komunitas) yang dinilai kurang prioritas karena ASN lebih menekankan fungsi sistem.

Kuadran IV (Berlebihan) mencakup IQ4, IQ6, IQ7, dan SI5, dengan kinerja tinggi namun kepentingan relatif rendah, sehingga alokasi sumber daya dapat dialihkan ke aspek prioritas. Secara umum, kualitas layanan SIJAPATI sudah baik, tetapi peningkatan pada navigasi, profesionalisme, dan kepercayaan terhadap proses penilaian masih diperlukan agar lebih sesuai dengan harapan pengguna.

Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Muzacki et al., 2019) yang menyatakan bahwa dimensi *usability*, khususnya kemudahan navigasi dan kemudahan penggunaan sistem, merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan website pemerintah. Selain itu, penelitian oleh (Ridoh & Putra, 2021) menunjukkan bahwa atribut

yang berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap sistem dan transparansi layanan sering menjadi prioritas perbaikan dalam evaluasi kualitas website berbasis WebQual dan IPA. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek navigasi, profesionalisme sistem, serta transparansi proses penilaian menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan SIJAPATI secara berkelanjutan.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis WebQual 4.0, CSI, analisis gap, dan IPA, peningkatan kualitas Website SIJAPATI perlu difokuskan pada beberapa aspek utama. Prioritas pertama adalah optimalisasi navigasi (US3) yang dinilai penting namun belum optimal, melalui penyederhanaan menu, penataan fitur yang lebih sistematis, dan penyediaan panduan penggunaan yang lebih interaktif.

Selain itu, peningkatan profesionalisme dan stabilitas sistem (US6) perlu dilakukan dengan memperbaiki performa, meminimalkan bug, dan meningkatkan kecepatan akses. Transparansi proses penilaian kinerja (SI6) juga harus diperkuat melalui kejelasan mekanisme perhitungan nilai dan penyediaan riwayat penilaian yang lebih rinci guna membangun kepercayaan ASN.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas Website SIJAPATI dan tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna. Berdasarkan analisis WebQual, IPA, analisis

gap, dan CSI. Penelitian ini menyimpulkan bahwa website SIJAPATI Kabupaten Kuningan memiliki kualitas baik-sangat baik dengan WQI 0,85 dan tingkat kepuasan pengguna sangat tinggi (CSI 84,50%), telah memenuhi standar PermenPANRB No. 6/2022 untuk manajemen kinerja digital ASN.

Dari sisi *usability*, kualitas informasi, dan interaksi layanan, sistem dinilai cukup mudah digunakan, informatif, dan memadai. Namun, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada kemudahan navigasi, stabilitas sistem, dan transparansi mekanisme penilaian karena dinilai penting oleh pengguna. Secara keseluruhan, tujuan penelitian telah tercapai. Website SIJAPATI telah berfungsi efektif sebagai sistem pendukung penilaian kinerja ASN.

Penelitian ini memberikan peta prioritas bagi BKPSDM Kuningan untuk meningkatkan adopsi SIJAPATI dan akurasi data SKP. Disarankan redesain UI/UX intuitif, fitur auto-save dan dashboard real-time, pelatihan literasi digital ASN senior, serta audit triwulanan menggunakan instrumen WebQual-IPA untuk peningkatan kepuasan pengguna 20-30% pada evaluasi berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 297–309. <https://doi.org/10.1108/0263557031047>

- [7352](#)
Ihsan, A. A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Keunis*, 10(2), 29–40. <https://doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519>
- Maulana, A., & Tukino, T. (2023). Analisis Kualitas Website E-ATB Dengan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi*, 2(2), 150–159. <https://doi.org/10.58520/jddat.v2i2.33>
- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27–35. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v7i1.10659>
- Muzacki, I. F., Perdanakusuma, A. R., & Rachmadi, A. (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.
- Nurrahman, M. A., & Nasution, M. I. P. (2025). Analysis of User Satisfaction with The Portalsia Website Based on The Webqual 4.0 Model. *JESII: Journal of Elektronik Sistem Informasi*, 3(2), 102–109. <https://doi.org/10.33480/INTI.V14I1.1561>
- Oktaviani, R. N., Nursida, N., Hidayati, A., & Arifin, J. (2025). Analysis of local government information systems on financial reporting quality: Systematic literature review. *Greenation International Journal of Economics and Accounting*, 3(1), 23–48. <https://doi.org/10.38035/gijea.v3i1>
- Pujiastuti, N. R. D., & Suwardi, P. H. (2023). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4.0 dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA). *Sainteks*, 20(1), 83–94. <https://doi.org/10.30595/sainteks.v20i1.15288>
- Purnomo, D. (2023). Efektifitas metode customer satisfaction index dalam mengukur kepuasan pelanggan pada pt ssn jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(1), 209–219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i1.876>
- Putra, Y. I., Hakiki, M., Ridoh, A., Fauziah, Fadli, R., & Sundahry. (2022). *Konsep Interaksi Manusia Dan Komputer*. Penerbit Lakeisha.
- Putra, Y. I., & Yanti, F. (2025). Pengembangan Modul Berbantuan Augmented Reality Pada mata pelajaran Informatika Kelas VII Di SMP Negeri 1 Muara Bungo. *JURNAL KEILMUAN TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TERPADU*, 1(1).
- Rahmana, R., Khatimah, H., & Yeni, H. (2026). Analisis Sistem Informasi Manajemen Presensi Loyalitas Pegawai Asn Melalui Aplikasi Pusaka Di Kantor Kementerian Agama, Kanwil Kemenag Sulawesi Barat/Mamuju. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 32–37. <https://doi.org/10.70134/jukoni.v3i1.1135>
- Rakhmah, S. N., & Cahyati, M. (2019). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik perguruan tinggi pada wilayah Bekasi menggunakan metode Webqual. *Inti Nusa Mandiri*, 14(1), 159–168.

<https://doi.org/10.70134/jukoni.v3i1.1135>

<https://doi.org/10.56495/jrip.v5i3.1251>

Ridoh, A., & Putra, Y. I. (2021). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Dokumen Layanan Publik Berbasis Web Untuk Mempermudah Masyarakat Memperoleh Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Bungo. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4227–4235. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1525>

Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 41–49. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782>

Sakti, A. D., Putra, Y. I., Sabir, A., & Fitria, D. (2024). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Macromedia Flash 8 Pada Mata Pelajaran Tik. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.52060/pti.v5i1.1431>

Salsabila, S. R., Wijoyo, S. H., & Nugraha, D. C. A. (2025). Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas Islam Bandung (E-Kuliah) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(3).

Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In *Handbook of market research* (pp. 587–632). Springer.

Tunggal, A., Prastyo, T., & Ramadiani, R. (2025). Evaluation of the Quality of the iPresensi Berau Website Using Webqual and Importance Performance Analysis. *Jurnal Riset Ilmu Pendidikan*, 5(3), 639–647.