
Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance – Performance Analysis (IPA)

Monica Adelya Putri ¹⁾, Kartika Gianina Tileng ²⁾
Jurusan *Information System for Business*, Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Ciputra, Surabaya
Email : ¹monicaadelya21@gmail.com, ²kargia@ciputra.ac.id

Received: 12-07-2021 Riwayat artikel:
Revised: 06-09-2021 Accepted: 08-09-2021

Abstract

The need for data usage in today's era is growing along with the growing interest of researchers and students in doing their assignments. One website that provides reliable statistical data is the Badan Pusat Statistik (BPS). The data searching process requires more time and accuracy. Therefore, the appearance and quality level of a website is considered important factors. A website that is easy for users to understand will greatly help the data search process to be more effective. In this study, the author used WebQual 4.0 and IPA methods by taking researchers who have used the BPS website as this research respondents. Data is collected using online surveys and interview techniques. This study aims to determine the importance level score and the level of performance in the Usability, Information Quality, and Service Quality factors on the BPS website and also map the results of data retrieval into the Cartesian quadrant.

Keywords: *Badan Pusat Statistik (BPS), Importance-Performance-Analysis (IPA), Website Quality, WebQual 4.0.*

Abstrak

Kebutuhan akan penggunaan data di era ini semakin berkembang seiring dengan semakin meningkatnya minat peneliti dan mahasiswa dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu *website* yang menyediakan data statistik terpercaya adalah Badan Pusat Statistik (BPS). Proses pencarian data membutuhkan lebih banyak waktu dan akurasi. Oleh karena itu, tampilan dan tingkat kualitas sebuah situs web dianggap sebagai faktor penting. *Website* yang mudah dipahami pengguna akan sangat membantu proses pencarian data menjadi lebih efektif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA dengan mengambil peneliti yang pernah menggunakan *website* BPS sebagai responden penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan survei *online* dan teknik wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada faktor *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Quality* pada *website* BPS serta memetakan hasil temu kembali data ke dalam kuadran *Cartesian*.

Kata kunci: *Badan Pusat Statistik (BPS), Importance-Performance-Analysis (IPA), kualitas website, WebQual 4.0.*

1. Pendahuluan

Dalam dunia pendidikan data statistik menjadi sebuah kebutuhan penting dan seolah wajib bagi para peneliti terutama para pelajar atau mahasiswa pada pengerjaan tugas hingga pada pengerjaan skripsi mereka. Menurut data analisa hasil survei kebutuhan data tahun 2019 oleh BPS sendiri, ditemukan bahwa 65,38% pengguna layanan *website* BPS adalah pelajar atau mahasiswa dan peneliti atau dosen sebanyak 6,15 % [1]. Hal ini membuktikan bahwa dalam dunia Pendidikan data statistik memegang peranan penting dan juga sangat dibutuhkan.

Menurut apa yang disampaikan pada *website* resmi BPS, BPS hadir untuk mendukung visi presiden dan wakil presiden Republik Indonesia yaitu BPS dapat menjadi *website* yang menyediakan data statistik berkualitas bagi Indonesia Maju [2]. Sebagai pihak yang sedang membutuhkan data di era yang di mana banyak sekali informasi bertebaran, maka kebutuhan akan informasi yang valid dan akurat menjadi suatu hal yang penting. Dalam prosesnya, pencarian data statistik tidaklah sepenuhnya mudah karena diperlukan ketelitian. Oleh sebab itu, kualitas penyampaian informasi pada *website* penyedia data haruslah berkualitas dan dapat memberikan kemudahan serta menjawab kebutuhan dari para pencari data.

Pada prosenya penulis tidak menemukan penelitian pada objek yang sejenis, namun penulis menemukan terdapat banyak penelitian terdahulu yang menggunakan metode serupa. Pada penelitian ini metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dipilih karena banyak peneliti terdahulu yang sudah menggunakan metode ini sehingga dapat memberikan banyak refrensi untuk melihat dan mengukur bagaimana faktor Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) pada *website* BPS. Sehingga yang menjadi pembeda dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah objek penelitian yang digunakan dan juga proses pengambilan data dilakukan dengan cara mengkombinasikan pengisian kuesioner dan menggali *feedback* secara daring bersama dengan responden.

2. Kajian Pustaka

Website

Menurut Abdullah (2005), *website* merupakan kumpulan halaman yang di dalamnya terdapat beberapa informasi yang terdiri dari teks, gambar, *video*, audio, dan visual yang dapat diakses pada internet [3].

WebQual 4.0

Berdasarkan kutipan dari Iman Sanjaya (2012) WebQual 4.0 adalah sebuah metode untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan sudah mengalami beberapa interaksi dalam proses penyusunan dimensi serta butir pertanyaannya.

WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas sebagaimana termuat dalam Tabel 1 sampai Tabel 3 [4].

Tabel 1 Aspek Kualitas Kegunaan

<i>Usability (Aspek Kualitas Kegunaan)</i>		
No	Kode Variabel	Atribut Item
1	US1	Saya merasa mudah untuk mempelajari <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).
2	US2	Saya merasa mudah untuk menggunakan <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS)
3	US3	Saya merasa jelas dalam menggunakan <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).
4	US4	Saya merasa mudah memahami penggunaan <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).
5	US5	Menurut saya, navigasi dalam <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) sudah jelas untuk dipahami.
6	US6	Menurut saya, navigasi dalam <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) mudah untuk dipahami.
7	US7	Menurut saya, desain pada <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) sudah sesuai dengan jenis <i>website</i> -nya (Jenis <i>website</i> penyedia data).
8	US8	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki daya saing dengan <i>website</i> yang sejenis.
9	US9	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan saya pengalaman penggunaan yang positif.

Pada Tabel 1. di atas mencantumkan *item* atribut aspek kualitas kegunaan (*Usability*) yang dapat membantu untuk menilai tingkat kualitas dari kegunaan yang diberikan oleh *website* Badan Pusat Statistik (BPS). Lalu pada Tabel 2. dapat kita lihat, tercantum *item* atribut aspek kualitas informasi (*Information Quality*) yang dapat membantu untuk menilai tingkat kualitas dari informasi yang diberikan oleh *website* Badan Pusat Statistik (BPS).

Tabel 2 Aspek Kualitas Informasi

<i>Information Quality (Aspek Kualitas Informasi)</i>		
No	Kode Variabel	Atribut Item
1	IQ1	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang akurat .
2	IQ2	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang terpercaya .
3	IQ3	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang up to date .
4	IQ4	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang relevan .

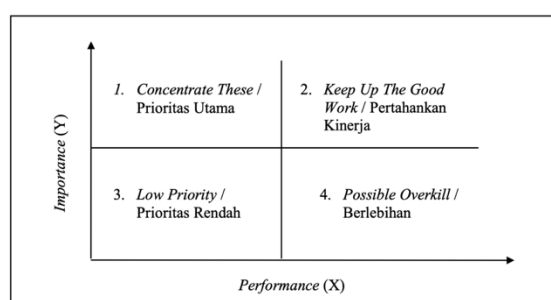
5	IQ5	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang mudah dimengerti .
6	IQ6	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang detail .
7	IQ7	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyajikan informasi/data dalam format yang tepat .

Pada Tabel 3. di bawah mencantumkan *item* atribut aspek kualitas layanan (*Service Quality*) yang dapat membantu untuk menilai tingkat kualitas dari layanan yang diberikan oleh *website* Badan Pusat Statistik (BPS).

Tabel 3 Aspek Kualitas Layanan

<i>Service Quality</i> (Aspek Kualitas Layanan)		
No	Kode Variabel	Atribut Item
1	SQ1	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan layanan data yang valid.
2	SQ2	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan layanan data yang akurat.
3	SQ3	Saya merasa aman ketika mengakses <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).
4	SQ4	Saya merasa <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki reputasi yang baik.
5	SQ5	Saya merasa yakin bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) berkualitas.

Importance – Performance Analysis (IPA)



Gambar 1 Diagram/ Kuadran Kartesius[5]

Importance-Performance-Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis yang telah diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. Teknik ini dipergunakan untuk melakukan identifikasi pada faktor- faktor kinerja penting yang

harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Tidak hanya diperuntukkan bagi riset dalam bidang pemasaran, namun teknik ini telah digunakan pada berbagai macam bidang pelayanan lainnya seperti kesehatan, sekolah dan juga pemerintahan [6]

Teknik ini digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat kesesuaian dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap tingkat kinerja layanan dan hal yang pengguna inginkan serta harapkan. Dalam proses analisis IPA peneliti menggunakan dua model perhitungan analisis, yaitu analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan (GAP). Hasil akhir perhitungan nantinya akan dipetakan kedalam kuadran diagram Kartesius seperti pada Gambar 1. Terdapat 4 kuadran. Kuadran I (*Concentrate These/Prioritas Utama*), kuadran II (*Keep Up The Good Work/ Pertahankan Kinerja*), kuadran III (*Low Priority/Prioritas Rendah*), kuadran IV (*Possible Overkill/ Berlebihan*) dimana sumbu X merujuk pada tingkat kinerja sementara sumbu Y merujuk pada tingkat kepentingan [3].

Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan merupakan sebuah ukuran untuk dapat melihat seberapa penting keberadaan suatu fitur di dalam *website* terkait menurut para pengguna [6].

Tingkat Kinerja

Tingkat kinerja yang merupakan sebuah ukuran untuk dapat melihat seberapa baik performa dari fungsi fitur pada sebuah *website* yang dapat dirasakan oleh pengguna [6].

Badan Pusat Statistik (BPS)

Badan Pusat Statistik merupakan sebuah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang memiliki tanggung jawab langsung kepada presiden. Untuk turut berpartisipasi dalam pencapaian visi presiden serta wakil presiden maka Badan Pusat Statistik memiliki visi di tahun 2020-2024 untuk menjadi “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju” [7].

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat alur penelitian yang berguna untuk dapat menggambarkan proses pada suatu penelitian dan menjadi pedoman suatu penelitian .



Gambar 2 Alur Penelitian

Studi Literatur

Tahap ini adalah tahap dimana peneliti dapat memperkuat penelitiannya menggunakan sumber seperti jurnal nasional maupun internasional, hasil pencarian di internet, dan juga hasil penelitian yang telah ada sebelumnya, yang sesuai dan mendukung penelitian tersebut. Dalam tahap ini penulis akan menelaah kepustakaan yang diperlukan dengan lebih tekun dan mendalam [8].

Penentuan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih untuk melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan juga melakukan pengelolaan data menggunakan teknik *Importance - Performance Analysis* (IPA).

Pengambilan Data

Proses pengambilan data adalah proses yang umum dilakukan pada sebuah penelitian dengan tujuan mengambil data menggunakan kuesioner dan kemudian hasil yang terkumpul akan dianalisis.

1. Subjek Penelitian

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Judgemental Sampling*, dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria dan pertimbangan khusus [9] yaitu sampel yang merupakan orang yang sudah pernah menggunakan *website* Badan Pusat Statistik (BPS) untuk kepentingan pencarian data dalam penelitian. Di dalamnya terdapat mahasiswa, dosen dan *entrepreneur*. Menurut Sunaryo, jumlah data yang diperlukan dalam uji validitas dan juga uji reliabilitas, sebaiknya adalah dengan jumlah minimal 30 responden. Lalu untukantisipasi kegagalan maka sebaiknya dilakukan dengan lebih dari 30 responden [10]. Maka pada penelitian ini jumlah sampel yang dipilih adalah sebanyak 55 responden.

2. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang di gunakan pada penelitian ini disusun berdasarkan metode WebQual 4.0 dan terdapat 21 *item* atribut di dalamnya. Kuesioner ini terbagi

kedalam 3 aspek penilaian yaitu dari aspek kualitas kegunaan (*Usability*), aspek kualitas informasi (*Information Quality*), dan aspek kualitas layanan (*Service Quality*) yang juga akan dinilai berdasarkan 2 skala yaitu skala kinerja (*Performance*) dan juga skala kepentingan (*Importance*) melalui *Skala Likert* yang merupakan sebuah skala untuk mengukur persepsi dan juga pendapat satu atau beberapa orang mengenai sesuatu hal [11].

Pengolahan Data

Setelah seluruh data diperoleh, maka selanjutnya seluruh data diolah untuk mengetahui hasil dan kesimpulan dari seluruh data responden yang dikumpulkan.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014), uji validitas adalah sebuah alat uji yang akan menunjukkan derajat ketepatan diantara data yang sesungguhnya dengan data yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti [12]. Suatu instrumen dapat dikatakan valid bila nilai signifikansi nya < 0.05 [13]. Dalam penelitian Uji validitas yang membandingkan r hitung dan r tabel dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel dengan tingkat signifikansi 5% jika dibandingkan menggunakan *degree of freedom* ($df = n-2$), dan n merupakan jumlah sampel [14].

2. Uji Reliabilitas

Sebuah penelitian dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 [13].

3. Analisis Kesesuaian

Melalui analisis kesesuaian, peneliti akan dapat melihat *item* atribut manakah yang dapat dijadikan prioritas dalam penelitian [15].

$$TK_i = \frac{\sum x_i}{\sum y_o} \times 100\% \quad (1)$$

Penjelasan:

TK_i : Tingkat kesesuaian responden

$\sum X_i$: Skor penilaian kinerja

$\sum Y_i$: Skor penilaian kepentingan

4. Analisis Kesenjangan (GAP)

Dengan menggunakan analisis kesenjangan (GAP) peneliti dapat menilai perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja *website* itu sendiri [15].

$$Q_i = Performance_i - Importance_i \quad (2)$$

Penjelasan:

Q_i : Tingkat kesenjangan

$Performance_i$: Hasil nilai rata – rata tingkat kinerja

$Importance_i$: Hasil nilai rata – rata tingkat kepentingan

5. Menghitung rata – rata penilaian

Penilaian rata - rata akan didapatkan dari hasil perhitungan kuesioner yang telah diisi oleh responden dan kemudian digunakan dalam perhitungan rumus tingkat kesenjangan (GAP) [15].

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (4)$$

Penjelasan:

x : Nilai rata - rata tingkat kinerja

y : Nilai rata - rata tingkat kepentingan

X_i : Jumlah nilai per atribut *item* tingkat kinerja

Y_i : Jumlah nilai per atribut *item* tingkat kepentingan

n : Jumlah

6. Analisis Kuadran Diagram Kartesius

Untuk dapat memetakan hasil pada kuadran diagram Kartesius maka diperlukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut [15]:

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad (5)$$

$$\text{Sumbu } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \quad (6)$$

Penjelasan:

Sumbu X : Titik tingkat kepentingan

Sumbu Y : Titik tingkat kinerja

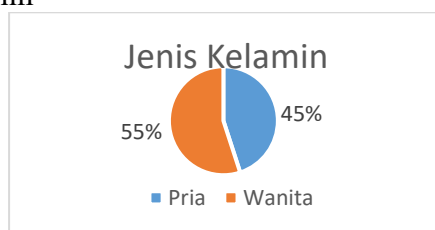
k : Total atribut

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis Demografis

Pada proses penelitian ini, peneliti telah mengambil data dari 55 responden yang pernah menggunakan dan mendapatkan data dari *website* Badan Pusat Statistik (BPS) untuk dilakukan analisis demografis jenis kelamin, program studi, frekuensi penggunaan *website* Badan Pusat Statistik (BPS) di dalam kurun waktu 1 bulan, dan alasan menggunakan *website* Badan Pusat Statistik (BPS). Dan data-data tersebut dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

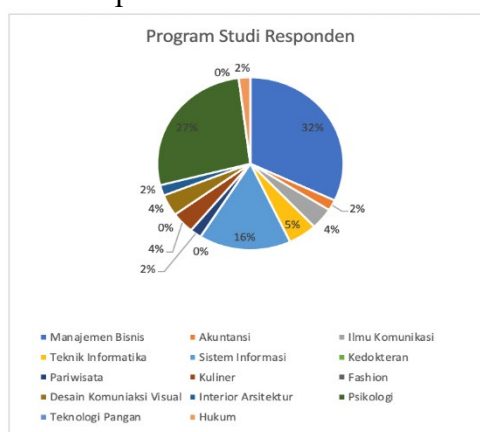
a) Jenis Kelamin



Gambar 3 Diagram jenis kelamin

Diagram pada **Gambar 3** di atas menyatakan bahwa dari 55 orang responden yang diambil 55% responden adalah wanita dan 45% lainnya merupakan responden pria.

b) Program Studi Responden



Gambar 4 Diagram program studi responden

Gambar 4 merujuk pada jurusan atau program studi setiap responden. Responden yang terbanyak adalah dari program studi Manajemen Bisnis dengan jumlah 32%, lalu responden terbanyak berikutnya adalah dari program studi Psikologi sebanyak 27% dan Sistem Informasi sebanyak 16%, Teknik Informatika sebanyak 5%, lalu masing – masing program studi Kuliner, Desain Komunikasi Visual, Ilmu Komunikasi sebanyak 4%, Pariwisata, Hukum, Interior Arsitektur dan Akuntansi masing – masing sebanyak 2% sementara sisanya adalah 0% yang artinya tidak ada responden yang berasal dari program studi Kedokteran, *Fashion*, Teknologi Pangan

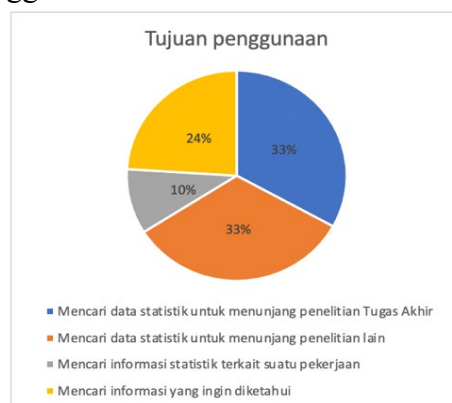
c) Frekuensi Penggunaan



Gambar 5 Diagram frekuensi penggunaan

Diagram Frekuensi penggunaan menunjukkan bahwa 78% responden pernah menggunakan *Website* Badan Pusat Statistik (BPS) namun tidak rutin dalam mengakses *website* dalam kurun waktu 1 bulan. Sementara 7% responden rutin mengakses sebanyak 2 kali dalam 1 bulan, 7% responden rutin mengkases *website* Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak 3 kali dalam sebulan, 6% responden rutin mengakses *website* Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak lebih dari (>3) kali dalam sebulan, dan 2% rutin mengakses *website* Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak 1 kali dalam sebulan.

d) Tujuan Penggunaan



Gambar 6 Diagram tujuan penggunaan *website*

Hasil pengisian kuesioner pada 55 responden telah menunjukkan hasil bahwa 10% responden mengakses dan menggunakan *website* Badan Pusat Statistik (BPS) terkait dengan suatu pekerjaan mereka, sementara responden lain sebesar 24% memakai *website* Badan Pusat Statistik (BPS) baik untuk mencari data statistik sebagai informasi yang ingin mereka ketahui, lalu 33% orang lainnya mengakses *website* Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mencari data yang dapat menunjang penelitian Tugas Akhir dan terakhir adalah

responden yang mengakses *website* Badan Pusat Statistik(BPS) dengan tujuan mencari data statistik untuk menunjang penelitian lain ada sebanyak 33%.

Uji Validitas

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Variabel		R Hitung	R Tabel	Hasil
Kategori Aspek Penilaian	Kode Variabel			
Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)	US1	0.662	0.265	Valid
	US2	0.611	0.265	Valid
	US3	0.601	0.265	Valid
	US4	0.577	0.265	Valid
	US5	0.381	0.265	Valid
	US6	0.562	0.265	Valid
	US7	0.504	0.265	Valid
	US8	0.308	0.265	Valid
	US9	0.610	0.265	Valid
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	IQ1	0.547	0.265	Valid
	IQ2	0.507	0.265	Valid
	IQ3	0.414	0.265	Valid
	IQ4	0.544	0.265	Valid
	IQ5	0.499	0.265	Valid
	IQ6	0.387	0.265	Valid
	IQ7	0.535	0.265	Valid
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	SQ1	0.451	0.265	Valid
	SQ2	0.544	0.265	Valid
	SQ3	0.589	0.265	Valid
	SQ4	0.679	0.265	Valid
	SQ5	0.701	0.265	Valid

Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti mendapatkan angka r tabel 0.265 menggunakan rumus $Df = n - 2$ dengan nilai signifikansi 0.05 dari jumlah total responden 55 orang.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Variabel		R Hitung	R Tabel	Hasil
Kategori Aspek Penilaian	Kode Variabel			
Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)	US1	0.662	0.265	Valid
	US2	0.611	0.265	Valid
	US3	0.601	0.265	Valid
	US4	0.577	0.265	Valid
	US5	0.381	0.265	Valid
	US6	0.562	0.265	Valid
	US7	0.504	0.265	Valid
	US8	0.308	0.265	Valid

	US9	0.610	0.265	Valid
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	IQ1	0.547	0.265	Valid
	IQ2	0.507	0.265	Valid
	IQ3	0.414	0.265	Valid
	IQ4	0.544	0.265	Valid
	IQ5	0.499	0.265	Valid
	IQ6	0.387	0.265	Valid
	IQ7	0.535	0.265	Valid
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	SQ1	0.451	0.265	Valid
	SQ2	0.544	0.265	Valid
	SQ3	0.589	0.265	Valid
	SQ4	0.679	0.265	Valid
	SQ5	0.701	0.265	Valid

Instrumen pengujian terhadap tingkat kepentingan bertujuan untuk melihat apakah fitur yang disebutkan pada atribut pernyataan dianggap penting untuk dimiliki oleh sebuah *website*.

Uji Reliabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Variabel		Alpha Hitung	Cronbach Alpha	Hasil
Kategori Aspek Penilaian	Kode Variabel			
Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)	US1	0.859	0.70	Reliabel
	US2	0.859	0.70	Reliabel
	US3	0.860	0.70	Reliabel
	US4	0.861	0.70	Reliabel
	US5	0.869	0.70	Reliabel
	US6	0.862	0.70	Reliabel
	US7	0.864	0.70	Reliabel
	US8	0.872	0.70	Reliabel
	US9	0.860	0.70	Reliabel
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	IQ1	0.862	0.70	Reliabel
	IQ2	0.863	0.70	Reliabel
	IQ3	0.867	0.70	Reliabel
	IQ4	0.862	0.70	Reliabel
	IQ5	0.864	0.70	Reliabel
	IQ6	0.867	0.70	Reliabel
	IQ7	0.862	0.70	Reliabel
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	SQ1	0.865	0.70	Reliabel
	SQ2	0.862	0.70	Reliabel
	SQ3	0.861	0.70	Reliabel
	SQ4	0.856	0.70	Reliabel
	SQ5	0.856	0.70	Reliabel

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas diatas, dinyatakan bahwa atribut pernyataan dalam kuesioner reliabel dengan nilai terbesar pada uji ini terdapat pada atribut US8 sebesar 0.872

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Variabel		Alpha Hitung	Cronbach Alpha	Hasil
Kategori Aspek Penilaian	Kode Variabel			
Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)	US1	0.869	0.70	Reliabel
	US2	0.871	0.70	Reliabel
	US3	0.867	0.70	Reliabel
	US4	0.869	0.70	Reliabel
	US5	0.869	0.70	Reliabel
	US6	0.866	0.70	Reliabel
	US7	0.866	0.70	Reliabel
	US8	0.887	0.70	Reliabel
	US9	0.877	0.70	Reliabel
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	IQ1	0.872	0.70	Reliabel
	IQ2	0.870	0.70	Reliabel
	IQ3	0.869	0.70	Reliabel
	IQ4	0.864	0.70	Reliabel
	IQ5	0.867	0.70	Reliabel
	IQ6	0.864	0.70	Reliabel
	IQ7	0.870	0.70	Reliabel
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	SQ1	0.871	0.70	Reliabel
	SQ2	0.869	0.70	Reliabel
	SQ3	0.877	0.70	Reliabel
	SQ4	0.867	0.70	Reliabel
	SQ5	0.868	0.70	Reliabel

Pada aspek kepentingan nya, hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa atribut pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel dengan nilai terbesar pada uji ini terdapat pada atribut US8 sebesar 0.887.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis Kesesuaian

Dapat dilihat pada Tabel 8 di bawah bahwa hasil analisis Tingkat Kesesuaian dari sisi kinerja dan kepentingan *website* Badan Pusat Statistik (BPS) adalah sebesar 87.1% yang artinya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *website* tidak sesuai harapan pengguna dan kurang memuaskan bagi penggunaanya.

Tabel 8 Hasil Analisis Kesesuaian

No	Kode Variabel	Atribut Item	Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)		Tingkat Kesesuaian
			Perhitungan		
			Kinerja	Kepentingan	
1	US1	Saya merasa mudah untuk mempelajari <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).	186	251	74.4%
2	US2	Saya merasa mudah untuk menggunakan <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).	186	263	70.7%
3	US3	Saya merasa jelas dalam menggunakan <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).	184	250	73.6%
4	US4	Saya merasa mudah memahami penggunaan <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).	173	250	69.2%
5	US5	Menurut saya, navigasi dalam <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) sudah jelas untuk dipahami.	158	252	62.7%
6	US6	Menurut saya, navigasi dalam <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) mudah untuk dipahami.	167	255	65.4%
7	US7	Menurut saya, desain pada <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) sudah sesuai dengan jenis <i>website</i> -nya (Jenis <i>website</i> penyedia data).	183	242	75.6%
8	US8	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki daya saing dengan <i>website</i> yang sejenis.	181	224	80.8%
9	US9	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan saya pengalaman penggunaan yang positif.	201	237	84.8%
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)					
1	IQ1	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan	234	267	87.6%

		informasi/data yang akurat .			
2	IQ2	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang terpercaya.	242	264	91.7%
3	IQ3	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang <i>up to date</i> .	185	259	71.4%
4	IQ4	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang relevan .	211	249	84.7%
5	IQ5	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang mudah dimengerti .	205	254	80.7%
6	IQ6	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyediakan informasi/data yang detail .	211	251	84.0%
7	IQ7	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) menyajikan informasi/data dalam format yang tepat .	217	255	85.1%
Kualitas Layanan (Service Quality)					
1	SQ1	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan layanan data yang valid.	231	263	87.8%
2	SQ2	Menurut saya, <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan layanan data yang akurat.	229	258	88.8%
3	SQ3	Saya merasa aman ketika mengakses <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS).	234	254	92.1%
4	SQ4	Saya merasa <i>website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki reputasi yang baik.	225	253	88.9%

5	SQ5	Saya merasa yakin bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh website Badan Pusat Statistik (BPS) berkualitas.	218	255	85.5%
Jumlah:			4261	5306	87.1%

Perhitungan Rata – rata

Tabel 9 Hasil perhitungan rata-rata penilaian

Variabel	Jumlah Rata - Rata Tingkat Kinerja (Xi)
Sumbu X (Tingkat Kinerja)	3.69
Sumbu Y (Tingkat Kepentingan)	4.59

Hasil perhitungan rata – rata pada tingkat kinerja yang akan digunakan sebagai sumbu (X) dalam analisis diagram Kuadaran Kartesius adalah sebesar 3.69. Sementara untuk hasil perhitungan rata – rata pada tingkat kepentingan yang akan digunakan sebagai sumbu (Y) dalam analisis diagram Kartesius adalah sebesar 4.59.

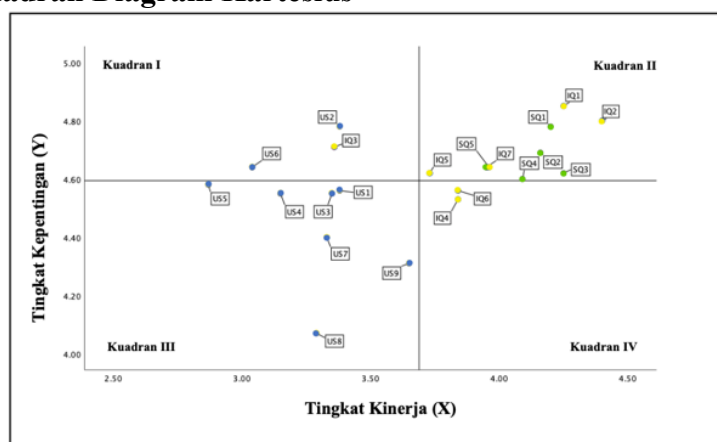
Analisis Kesesuaian (GAP)

Tabel 10 Hasil Akhir Rata - Rata Nilai Kesenjangan (GAP)

Variabel	Jumlah Rata - Rata Tingkat Kinerja (Xi)	Jumlah Rata - Rata Tingkat Kepentingan (Yi)	Nilai GAP	Keterangan
Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>)	3.27	4.49	-1.22	Tidak Puas
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	3.91	4.65	-0.74	Tidak Puas
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	4.12	4.68	-0.57	Tidak Puas
Total:	11.30	13.82	-2.53	Tidak Puas

Hasil akhir rata – rata nilai kesenjangan baik dari aspek Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan juga Kualitas Layanan (*Service Quality*) menunjukkan bahwa sebenarnya masih terdapat kesenjangan diantara harapan pengguna dengan kepuasan pengguna website Badan Pusat Statistik (BPS) terhadap layanan yang sudah ada sampai saat ini.

Analisis Kuadran Diagram Kartesius



Gambar 7 Tabel Indikator Penjelasan Diagram Kartesius

Melalui proses analisis pada diagram Kartesius di atas, didapatkan titik-titik atribut yang tersebar di dalam empat bagian kuadran. Pada kuadran I (*Concentrate These/Prioritas Utama*), terdapat tiga atribut yang akan menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas *website* kedepannya dan kuadran II (*Keep Up The Good Work/ Pertahankan Kinerja*), sembilan atribut yang harus terus dipertahankan kinerjanya. Lalu pada kuadran III (*Low Priority/Prioritas Rendah*), terdapat tujuh atribut yang tidak dianggap penting oleh pengguna dan pada kuadran IV (*Possible Overkill/ Berlebihan*) terdapat dua atribut yang telah memberikan kepuasan lebih bagi pengguna *website*.

Berdasarkan diagram diatas maka diperoleh saran bagi pengembang untuk dapat mengurangi informasi – informasi yang dirasa tidak diperlukan sehingga pengguna dapat lebih fokus dan mendapatkan pengalaman yang mudah ketika menggunakan *website* Badan Pusat Statistik (BPS). Pengembang juga dapat memberikan panduan berupa *pop up guidance* atau *coach-mark* yang akan muncul ketika pertama kali *website* dibuka, sehingga pengguna dapat lebih mudah memahami navigasi dari *website* Badan Pusat Statistik (BPS).

Dari sisi kebaruan data, pengembang dapat terus melakukan pembaharuan pada data statistik yang disajikan. Sehingga data statistik yang diperoleh pengguna adalah data yang terkini dan dapat mendukung penelitian dengan lebih maksimal.

5. Simpulan

Melalui penelitian analisis kualitas *website* Badan Pusat Statistik (BPS) dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance – Performance Analysis* (IPA) telah didapatkan kesimpulan berikut ini :

1. Uji tingkat kesesuaian terhadap nilai tingkat kinerja dan kepentingan dari *website* Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan hasil 87.1% dimana nilai tersebut kurang dari 100 (<100). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja *website* Badan Pusat Statistik (BPS) belum mencapai titik kepuasan penggunaannya.
2. Uji nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil sebesar – 0.57 yang artinya terdapat kesenjangan diantara harapan atau ekspektasi dan kepuasan pengguna terhadap *website* Badan Pusat Statistik (BPS) saat ini.
3. Diagram Kartesius menunjukkan beberapa hal dalam kuadran I (*Concentrate These!* Prioritas Utama) yang perlu menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas *website* Badan Pusat Statistik (BPS) untuk dapat melayani kebutuhan akan data statistik masyarakat dengan menjadi *website* yang lebih mudah digunakan, memiliki navigasi atau arahan dalam penggunaan yang lebih mudah dipahami dan juga data yang lebih *up to date*.

Daftar Pustaka

- [1] BPS RI, “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019”.
- [2] bps.go.id, “Visi Misi BPS.” <https://www.bps.go.id/menu/1/visi-dan-misi.html#masterMenuTab2> (accessed Jan. 10, 2021).
- [3] Y. Andre and K. Gianina Tileng, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA),” *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 16, no. Februari, pp. 49–64, 2019.
- [4] Dafied and D. Novita, "Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran," *JTKSI*, vol. 1, no. 2, pp. 17-20, 2018.
- [5] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, “Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia,” *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, Apr. 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [6] R. Kemala, D. Siregar, and R. A. Fitriawan, “Analisis Kualitas Website Ruangguru.com Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*)”.
- [7] bps.go.id, “Statistik Pengguna .” <https://www.bps.go.id/menu/7/statistik-pengguna.html>. (accessed Jan. 10, 2021).
- [8] D. Syukwansyah, “Pengembangan Bisnis Joeragan dengan Menggunakan Pendekatan Prinsip Efektual,” 2016.
- [9] D. Islamiati and H. Mentara, “Hubungan Dismenore Primer Terhadap Aktivitas Olahraga Remaja Putri di SMP Negeri 1 Banawa Tengah,” *Tadulako Journal Sport*

-
- Sciences and Physical Education*, vol. 7, 2019, [Online]. Available: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/PJKR/index>
- [10] E. Suryani, M. T. Departemen, M. Teknologi, B. Keahlian, I. Fakultas, and B. Dan, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Situs Gotomalls.com Menggunakan Metode WebQual Irianto Bunga Pratama 9112205407 Dosen Pembimbing," 2017.
- [11] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner *Online*," *Jurnal Sains dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, Dec. 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [12] P. Celebrity *et al.*, "Pengaruh *Celebrity Endorser* Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Online Shop* Mayoutfit di Kota Bandung."
- [13] T. Loanata and K. Gianina Tileng, "Pengaruh *Trust* dan *Perceived Risk* pada *Intention To Use* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Pada Situs E-Commerce Traveloka)," *64 Juisi*, vol. 02, no. 01, 2016.
- [14] N. S. Prabowo and A. Fathoni, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap *Engagement Employee* dengan *Turnover Intention* Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT Ara Shoes Semarang."
- [15] Y. Andre, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Univesitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA)."