Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat
Vol. 6, No. 2, (2026), pp. 672-681
https://doi.org/10.55537/j-ibm.v6i2.1991
e-ISSN: 2807-7253 | p-ISSN: 2807-7261

Evaluation of the Quality of the Population Administration Service Website Using WebQual 4.0 and Importance–Performance Analysis

(Evaluasi Kualitas Website Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis)

Baiq Riska Nadia Cahyani[a,1*], **Maulana Ashari**[b,2], **Maemun Saleh**[a,3]

[a] *Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, Indonesia*

E-mail: [1]baiqriskanadiacahyani@gmail.com; [2]aarydarkmaul@gmail.com; [3]Saleh16Semb@gmail.com

***Corresponding Author:** baiqriskanadiacahyani@gmail.com (B. R. N. Cahyani).

ARTICLE INFO

Received: 12 October 2026
Revised: 20 October 2026
Accepted: 2 November 2026

ABSTRACT

This study evaluates the quality of the population administration service website of Central Lombok Regency using WebQual 4.0, the Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance–Performance Analysis (IPA). Data from 120 eligible respondents were collected using observation, interviews, and questionnaires. The CSI calculated from 21 WebQual attributes was 73.13%, categorized as satisfied. Recalculation of the IPA using mean performance 3.6567 and mean importance 4.1397 identified six Quadrant I priorities: IQ1, IQ3, IQ5, SIQ2, SIQ4, and SIQ6. These attributes concern information accuracy, information updates, clarity of language, perceived safety, service suitability, and reliability. The findings describe sampled users' perceptions and cannot represent all residents; further evaluation is needed after improvements.

Keywords:
WebQual 4.0; Importance–Performance Analysis; Customer Satisfaction Index; website quality; public services

How to Cite:

Cahyani, B. R. N., Ashari, M., & Saleh, M. (2026). Evaluation of the quality of the population administration service website using WebQual 4.0 and importance–performance analysis. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat, 6*(2), 672-681. https://doi.org/10.55537/j-ibm.v6i2.1991

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kualitas website pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Lombok Tengah menggunakan WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance–Performance Analysis (IPA). Data dari 120 responden yang memenuhi kriteria dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Nilai CSI berdasarkan 21 atribut WebQual adalah 73,13% (kategori puas). Penghitungan ulang IPA menggunakan rata-rata kinerja 3,6567 dan kepentingan 4,1397 menempatkan enam indikator pada Kuadran I, yaitu IQ1, IQ3, IQ5, SIQ2, SIQ4, dan SIQ6. Indikator tersebut berkaitan dengan ketepatan informasi, pembaruan informasi, kejelasan bahasa, persepsi keamanan, kesesuaian layanan, dan keandalan. Temuan merepresentasikan persepsi responden yang diteliti dan belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh masyarakat; dampak perbaikan perlu dievaluasi lebih lanjut.

Kata kunci:
WebQual 4.0; analisis kepentingan–kinerja; indeks kepuasan pelanggan; kualitas website; pelayanan publik

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong transformasi pelayanan publik menuju layanan berbasis digital. Pemanfaatan internet memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu implementasinya adalah website pemerintah sebagai media informasi, komunikasi, dan pelayanan publik dalam mendukung electronic government (e-government). Oleh karena itu, kualitas website perlu diperhatikan agar informasi yang disajikan akurat, mudah dipahami, dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Hendri et al., 2024).

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah berperan sebagai media pelayanan informasi administrasi kependudukan secara digital yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi layanan. Namun, kualitas website harus mampu memenuhi aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan agar pelayanan publik dapat berjalan optimal. Oleh karena itu, evaluasi kualitas website perlu dilakukan (Kirso & Imaniawan, 2025).

Keberadaan website sebagai media informasi dan pelayanan publik belum menjamin bahwa informasi dan layanan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan pengguna (Saputra et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui kualitas website berdasarkan kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur ketiga aspek tersebut, sedangkan *Importance Performance* Analysis (IPA) digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut serta

© 2026 The Author(s).
Published by Ali Institute of Research and Publication (AIRA) – Ali Bersaudara Sejahtera Foundation.
This is an open-access article under the CC BY-NC-SA license.

menentukan prioritas perbaikan (Kirso & Imaniawan, 2025). Hasil evaluasi diharapkan menjadi dasar rekomendasi untuk meningkatkan kualitas website sesuai kebutuhan masyarakat.

WebQual 4.0 digunakan untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna melalui tiga dimensi, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality. Hasil pengukuran tersebut kemudian dapat digunakan untuk melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut website. Selanjutnya, IPA digunakan untuk memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya ke dalam empat kuadran sehingga dapat diketahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan (Dhiannisa et al., 2024; Al Al Hafid et al., 2023)

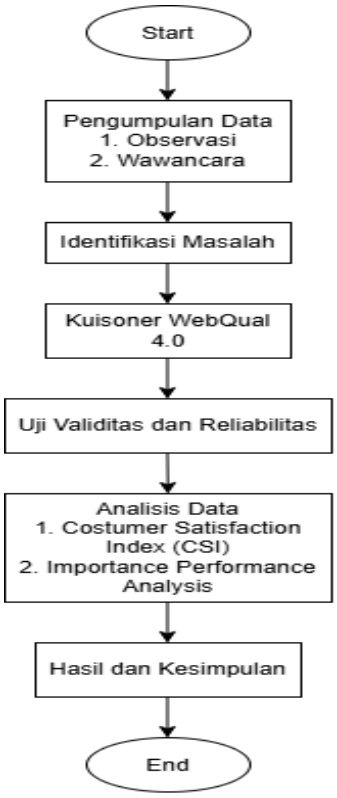
Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja website. Hasil perhitungan CSI dinyatakan dalam bentuk persentase dan selanjutnya dikategorikan berdasarkan rentang nilai kepuasan. Penggunaan WebQual 4.0, CSI, dan IPA secara terpadu dapat memberikan gambaran mengenai kualitas website, tingkat kepuasan pengguna, serta atribut yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan kualitas website (Tucunan et al., 2023)

Penelitian terdahulu telah menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk mengevaluasi kualitas website serta menentukan atribut yang perlu diperbaiki (Muflikhatun & Fitrianingsih, 2024). Penelitian lain menggabungkan WebQual 4.0, IPA, dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur kualitas website, tingkat kepuasan pengguna, dan prioritas perbaikan (Lestari et al., 2022). Berdasarkan penelitian tersebut, kontribusi penelitian ini terletak pada penerapan ketiga analisis secara terpadu untuk mengevaluasi kualitas website pelayanan administrasi kependudukan. Hasilnya tidak hanya menunjukkan tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berdasarkan persepsi pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance* Analysis (IPA). Luaran terapan penelitian ini berupa identifikasi atribut website yang menjadi prioritas perbaikan serta rekomendasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas website berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan masyarakat. Keberhasilan perbaikan dapat dievaluasi melalui peningkatan skor kinerja pada atribut yang diprioritaskan dan semakin sesuainya kualitas website dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi pengelola untuk menentukan prioritas pengembangan website sehingga informasi administrasi kependudukan lebih mudah diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Metode

Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Tahap pertama adalah pengumpulan data melalui observasi dan wawancara pada Website Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah. Tahap kedua adalah identifikasi masalah terkait kualitas website. Tahap ketiga adalah *literature review* sebagai dasar penelitian. Tahap keempat adalah penentuan populasi dan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan rumus Lemeshow. Tahap kelima adalah penyusunan kuesioner berdasarkan WebQual 4.0 yang terdiri dari Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Tahap selanjutnya adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen. Tahap terakhir adalah analisis data menggunakan *Importance Performance* Analysis (IPA) berdasarkan penilaian *Performance* dan *Importance* untuk menentukan prioritas perbaikan website.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah yang pernah mengakses website tersebut, baik pegawai maupun masyarakat umum. Karena jumlah pengguna yang memenuhi kriteria penelitian tidak diketahui secara pasti, pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan untuk memilih responden berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu pernah mengakses website yang diteliti. Penentuan jumlah sampel minimum menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai proporsi sebesar 0,5, dan *margin of error* sebesar 10%. Berdasarkan parameter tersebut, jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 96 responden (Firmansyah & Dede, 2022).

Rumus Lemeshow digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimum pada populasi yang jumlahnya belum diketahui, dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi 0,5, dan batas kesalahan 10%.

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

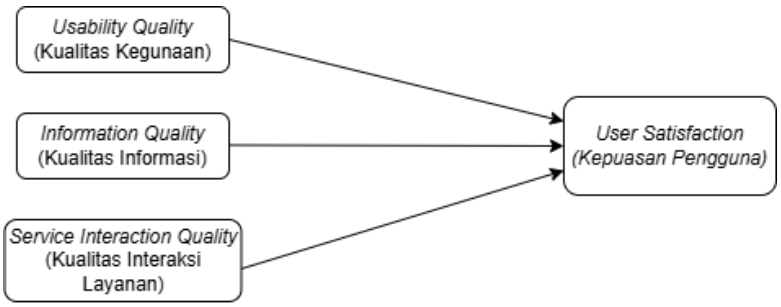
n = $(1{,}96^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5) / 0{,}1^2 = 96{,}04$; minimum dibulatkan ke atas menjadi 97 responden.

Dalam rumus tersebut, n adalah ukuran sampel minimum; Z = 1,96 (tingkat kepercayaan 95%); P = 0,5; dan d = 0,1 (batas kesalahan 10%).

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Lemeshow, jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 97 responden. Kuesioner berhasil memperoleh 124 responden, tetapi setelah dilakukan validasi berdasarkan kriteria penelitian, sebanyak 4 responden tidak memenuhi kriteria karena belum pernah mengakses website yang diteliti. Dengan demikian, sebanyak 120 responden dinyatakan memenuhi kriteria dan digunakan dalam analisis. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden terdiri atas 7 pegawai (5,8%) dan 113 masyarakat umum (94,2%). Kedua kelompok tersebut berpotensi memiliki persepsi yang berbeda terhadap kualitas website. Pegawai dapat menilai website berdasarkan pengetahuan dan kebutuhan yang berkaitan dengan pelayanan instansi, sedangkan masyarakat umum cenderung menilai berdasarkan kemudahan akses, kejelasan informasi, dan manfaat website dalam memperoleh informasi administrasi kependudukan. Perbedaan proporsi kedua kelompok perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian karena persepsi masyarakat umum lebih mendominasi hasil analisis gabungan, sementara jumlah pegawai relatif terbatas. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan persepsi responden secara keseluruhan, tetapi belum dapat digunakan untuk menyimpulkan perbedaan persepsi antara pegawai dan masyarakat umum secara terpisah.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun dengan mengacu pada model WebQual 4.0 sebagaimana dibahas dalam penelitian (Mardiana, 2023). WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website melalui tiga dimensi, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality. Berdasarkan ketiga dimensi tersebut, penelitian ini menggunakan 21 atribut yang disesuaikan dengan objek penelitian. Setiap atribut dinilai menggunakan skala Likert lima tingkat berdasarkan aspek kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance). Selain itu, penelitian ini menggunakan tiga pernyataan tambahan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI). Ketiga pernyataan tersebut dibedakan dari atribut WebQual 4.0 karena digunakan khusus untuk pengukuran kepuasan pengguna. Model WebQual 4.0 ditampilkan pada Gambar 2, sedangkan skala pengukuran disajikan pada Tabel 1.



Gambar 2. Model WebQual 4.0 (Hasanah & Semestanti, 2024)

Tabel 1. Skala Likert (Rakhmadani & Nabila, 2024)

Performance	Skala	Importance
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)
Ragu-Ragu (R)	3	Ragu-Ragu (R)
Puas (P)	4	Setuju (S)
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk mengevaluasi model pengukuran instrumen WebQual 4.0. Pengujian menggunakan data *performance* (kinerja) dari 21 indikator yang mencakup tiga dimensi, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality. PLS-SEM digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk WebQual 4.0, sedangkan data *importance* digunakan dalam analisis *Importance–Performance* Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan website. Selanjutnya, tingkat kepuasan pengguna dihitung menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Model pengukuran ditetapkan secara reflektif sesuai dengan spesifikasi konstruk dalam SmartPLS. Validitas konvergen dievaluasi berdasarkan nilai *outer loading* dengan acuan sekitar ≥ 0,70 dan Average Variance Extracted (AVE) ≥ 0,50. Sementara itu, reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* dengan nilai acuan ≥ 0,70. Hasil pengujian digunakan untuk menilai kelayakan indikator dan konsistensi internal setiap konstruk (Hair & Alamer, 2022).

Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode CSI dan IPA. Nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) pada setiap atribut dihitung untuk mendapatkan indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam bentuk persentase berdasarkan skala Likert 1–5. Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut digunakan untuk memetakan atribut pada diagram kartesius IPA guna mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya.

1. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja terhadap setiap atribut yang dinilai. Metode CSI digunakan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan pengguna secara menyeluruh. Perhitungan CSI dilakukan dengan menjumlahkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (importance) hingga diperoleh nilai Y, kemudian nilai tersebut dikalikan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (performance) untuk memperoleh nilai T. Selanjutnya, hasil perhitungan digunakan untuk menentukan persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap objek yang diteliti (Nispi et al., 2024).

Selanjutnya, hasil perhitungan digunakan untuk menentukan persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap objek yang diteliti (Nispi et al., 2024)

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna (Hidayat et al., 2023)

Atribut	Harapan/Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Skor (S)
Atribut penilaian	Rentang 1–5	Rentang 1–5	Y × X
Nilai Total	Total Y		Total S = T

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berdasarkan beberapa aspek yang diukur dengan membandingkan nilai kinerja dan tingkat kepentingan pada setiap atribut. Adapun rumus CSI yang digunakan adalah sebagai berikut.

Pada rumus CSI, T adalah jumlah hasil perkalian skor rata-rata kinerja dan kepentingan, Y adalah jumlah rerata kepentingan, dan angka 5 merupakan nilai maksimum skala Likert.

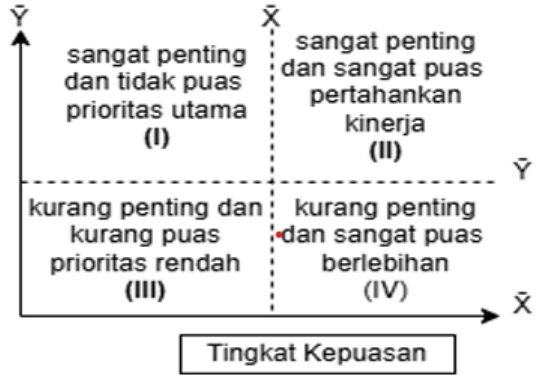
Tabel 3. Kriteria Kepuasan CSI (Darmayanti, 2025)

Poin (%)	Keterangan
81%-100%	Sangat Puas
61%-80%	Puas
41%-60%	Cukup Puas
21%-40%	Kurang Puas
0%-20%	Tidak Puas

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance Performance* Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi aspek layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan aspek yang perlu dipertahankan kinerjanya. Metode IPA dilakukan dengan memetakan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut ke dalam diagram Kartesius. Titik potong sumbu X ditentukan berdasarkan rata-rata keseluruhan nilai kinerja, sedangkan titik potong sumbu Y ditentukan berdasarkan rata-rata keseluruhan nilai

kepentingan dari seluruh atribut yang dianalisis. Berdasarkan kedua titik potong tersebut, atribut dikelompokkan ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, Kuadran II sebagai aspek yang perlu dipertahankan, Kuadran III sebagai prioritas rendah, dan Kuadran IV sebagai aspek yang memiliki kinerja relatif berlebihan. Pengelompokan ini membantu menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya (Haerani et al., 2024)

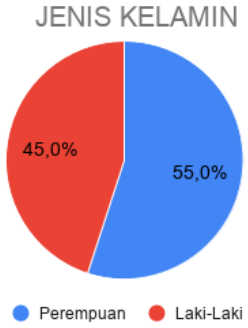


Gambar 3. Diagram Kartesius IPA (Qholisa & Nudin, 2023)

Hasil

Analisis Responden

Berdasarkan hasil analisis data responden, diperoleh sebanyak 124 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian. Setelah dilakukan validasi, terdapat 4 responden yang belum pernah mengakses Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah, sehingga tidak termasuk dalam analisis. Dengan demikian, sebanyak 120 responden yang memenuhi kriteria digunakan dalam penelitian. Dari jumlah tersebut, sebanyak 45% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 55% responden berjenis kelamin perempuan. Distribusi persentase responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selain itu, berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden, diketahui bahwa sebanyak 5,8% responden merupakan pegawai, sedangkan 94,2% responden merupakan masyarakat umum. Distribusi responden berdasarkan status tersebut disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Status Responden

Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur konstruk secara tepat dan konsisten. Pengujian dilakukan menggunakan pendekatan Partial

Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Data yang digunakan dalam pengujian ini adalah data kinerja (*performance*) dari 21 indikator WebQual 4.0 yang mencakup tiga konstruk, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality. Uji validitas dilakukan dengan mengevaluasi nilai *outer loading* dan Average Variance Extracted (AVE), sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan mengevaluasi nilai Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability*.

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan mengevaluasi nilai faktor loading dan AVE. Pengujian ini dilakukan agar setiap indikator memiliki hubungan yang cukup dengan konstruk yang sedang diukur.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Kode	Loading Factor	Keterangan	AVE
X1 UQ	X1.1	0,855	Valid	0,722
X1 UQ	X1.2	0,874	Valid	0,722
X1 UQ	X1.3	0,852	Valid	0,722
X1 UQ	X1.4	0,881	Valid	0,722
X1 UQ	X1.5	0,827	Valid	0,722
X1 UQ	X1.6	0,857	Valid	0,722
X1 UQ	X1.7	0,799	Valid	0,722
X2 IQ	X2.1	0,802	Valid	0,732
X2 IQ	X2.2	0,860	Valid	0,732
X2 IQ	X2.3	0,864	Valid	0,732
X2 IQ	X2.4	0,798	Valid	0,732
X2 IQ	X2.5	0,885	Valid	0,732
X2 IQ	X2.6	0,878	Valid	0,732
X2 IQ	X2.7	0,896	Valid	0,732
X3 SIQ	X3.1	0,857	Valid	0,746
X3 SIQ	X3.2	0,887	Valid	0,746
X3 SIQ	X3.3	0,837	Valid	0,746
X3 SIQ	X3.4	0,854	Valid	0,746
X3 SIQ	X3.5	0,839	Valid	0,746
X3 SIQ	X3.6	0,877	Valid	0,746
X3 SIQ	X3.7	0,893	Valid	0,746
Y1 U	Y1.1	0,930	Valid	0,851
Y1 U	Y1.2	0,905	Valid	0,851
Y1 U	Y1.3	0,932	Valid	0,851

Berdasarkan hasil pada Tabel 4, semua indikator dalam konstruk WebQual 4.0 dan kepuasan pengguna memiliki nilai faktor loading lebih dari 0,70. Ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang mewakilinya dengan cukup baik. Selain itu, nilai AVE pada setiap konstruk berada di atas 0,50, yang menunjukkan bahwa konstruk tersebut mampu menjelaskan varians indikator secara baik. Oleh karena itu, semua indikator tersebut dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana indikator tersebut konsisten dalam mengukur hal yang sama masing konstruk penelitian. Evaluasi reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability*.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Usability Quality	0,936	0,948	Reliabel
Information Quality	0,939	0,950	Reliabel
Service Interaction Quality	0,943	0,954	Reliabel
User Satisfaction	0,913	0,945	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5, seluruh konstruk mempunyai Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi kriteria reliabilitas internal yang digunakan. Hasil ini menunjukkan konsistensi pengukuran yang memadai pada sampel penelitian.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode CSI

Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Kode Instrumen	Total Importance	Rata-rata
UQ1	485	4,04
UQ2	486	4,05
UQ3	499	4,16
UQ4	495	4,13
UQ5	494	4,12
UQ6	498	4,15
UQ7	494	4,12
IQ1	514	4,28
IQ2	493	4,11
IQ3	498	4,15
IQ4	512	4,27

Kode Instrumen	Total Importance	Rata-rata
IQ5	508	4,23
IQ6	493	4,11
IQ7	490	4,08
SIQ1	495	4,13
SIQ2	502	4,18
SIQ3	492	4,10
SIQ4	502	4,18
SIQ5	491	4,09
SIQ6	501	4,18
SIQ7	490	4,08
U1	442	3,68
U2	438	3,65
U3	443	3,69

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kinerja (*Performance*)

Kode Instrumen	Total Performance	Rata-rata
UQ1	431	3,59
UQ2	449	3,74
UQ3	448	3,73
UQ4	444	3,70
UQ5	446	3,72
UQ6	443	3,69
UQ7	444	3,70
IQ1	419	3,49
IQ2	438	3,65
IQ3	438	3,65
IQ4	444	3,70
IQ5	436	3,63
IQ6	436	3,63
IQ7	435	3,63
SIQ1	445	3,71
SIQ2	428	3,57
SIQ3	441	3,68
SIQ4	436	3,63
SIQ5	440	3,67
SIQ6	426	3,55
SIQ7	448	3,73
U1	442	3,68
U2	438	3,65
U3	443	3,69

Tabel 6 dan Tabel 7 menampilkan rerata kinerja dan kepentingan untuk 21 atribut WebQual serta tiga butir kepuasan tambahan (U1–U3). Perhitungan CSI pada Tabel 8 hanya memakai 21 atribut WebQual agar sesuai dengan total 317,88 dan 86,94 yang digunakan pada rumus. Tiga butir kepuasan tambahan tidak dimasukkan ke dalam indeks tersebut.

Tabel 8. Hasil Perhitungan CSI

Kode Instrumen	Performance	Importance	Skor
UQ1	3,59	4,04	14,50
UQ2	3,74	4,05	15,15
UQ3	3,73	4,16	15,52
UQ4	3,70	4,13	15,28
UQ5	3,72	4,12	15,33
UQ6	3,69	4,15	15,31
UQ7	3,70	4,12	15,24
IQ1	3,49	4,28	14,94
IQ2	3,65	4,11	15,00
IQ3	3,65	4,15	15,15
IQ4	3,70	4,27	15,80
IQ5	3,63	4,23	15,35
IQ6	3,63	4,11	14,92
IQ7	3,63	4,08	14,81
SIQ1	3,71	4,13	15,32
SIQ2	3,57	4,18	14,92
SIQ3	3,68	4,10	15,09
SIQ4	3,63	4,18	15,17
SIQ5	3,67	4,09	15,01
SIQ6	3,55	4,18	14,84
SIQ7	3,73	4,08	15,22
Nilai total (21 atribut)		**86,94**	**317,88**

Berdasarkan Tabel 8, total skor hasil perkalian kinerja dan kepentingan untuk 21 atribut WebQual adalah 317,88, sedangkan total rata-rata kepentingannya adalah 86,94. Nilai CSI dihitung sebagai berikut.

$CSI = T / 5Y \times 100\%$

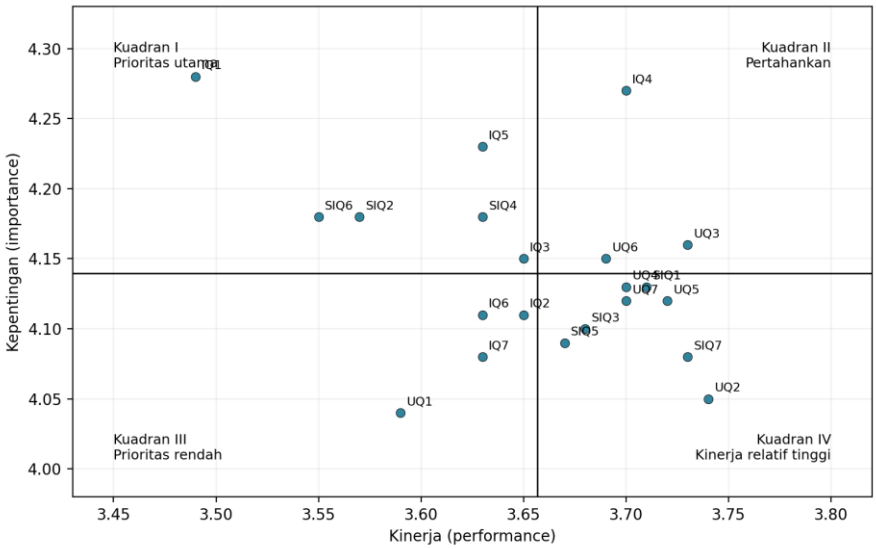
$CSI = 317{,}88 / 5(86{,}94) \times 100\%$

$CSI = 73{,}13\%$

Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) untuk 21 atribut WebQual mencapai 73,13%, yang berada pada kategori puas (61–80%). Nilai ini menggambarkan persepsi dari 120 responden yang memenuhi kriteria, bukan seluruh masyarakat Lombok Tengah. Pengukuran selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel dan menguji dampak perbaikan layanan terhadap skor kinerja maupun kepuasan pengguna.

Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA memetakan 21 atribut WebQual menurut kinerja dan kepentingannya. Titik potong ditentukan dari rata-rata 21 atribut, yaitu kinerja X = 3,6567 dan kepentingan Y = 4,1397. Dengan nilai tersebut, tiap indikator ditempatkan pada salah satu dari empat kuadran.



Gambar 6. Hasil Kuadran Kartesius IPA

Gambar 6 merupakan hasil pemetaan ulang 21 atribut WebQual berdasarkan nilai dalam Tabel 6 dan Tabel 7. Enam atribut berada di Kuadran I, tiga atribut di Kuadran II, empat atribut di Kuadran III, dan delapan atribut di Kuadran IV. Tiga butir kepuasan U1–U3 tidak disertakan dalam pemetaan kuadran.

Kuadran I — Prioritas utama

IQ1, IQ3, IQ5, SIQ2, SIQ4, SIQ6. Kepentingan di atas rata-rata dengan kinerja di bawah rata-rata; menjadi fokus perbaikan. SIQ2 mengukur persepsi keamanan, bukan keamanan teknis yang telah diaudit.

Kuadran II — Pertahankan

UQ3, UQ6, IQ4. Tingkat kepentingan dan kinerja relatif tinggi; perlu dipertahankan.

Kuadran III — Prioritas rendah

UQ1, IQ2, IQ6, IQ7. Kepentingan dan kinerja berada di bawah rata-rata; perbaikan dilakukan setelah prioritas utama.

Kuadran IV — Pemeliharaan

UQ2, UQ4, UQ5, UQ7, SIQ1, SIQ3, SIQ5, SIQ7. Kinerja di atas rata-rata sementara kepentingan di bawah rata-rata; dijaga tanpa mengabaikan kebutuhan pengguna.

Diskusi

Berdasarkan hasil hitung ulang IPA, enam indikator berada pada Kuadran I, yakni IQ1, IQ3, IQ5, SIQ2, SIQ4, dan SIQ6. Prioritas yang dapat dilakukan meliputi verifikasi ketepatan informasi (IQ1), pembaruan konten (IQ3), penyederhanaan bahasa (IQ5), evaluasi persepsi keamanan yang kemudian diuji secara teknis (SIQ2), kesesuaian layanan (SIQ4), serta pemeriksaan keandalan akses dan fungsi (SIQ6). Temuan tersebut sejalan dengan pendekatan evaluasi kualitas website yang digunakan oleh (Murdoko dan Jatnika 2024). Kesamaan hasil juga dapat dilihat pada penelitian (Hafid et al., 2023) dan (Putra & Utomo, 2024) yang menunjukkan bahwa evaluasi menggunakan IPA dapat membantu mengidentifikasi aspek kualitas website yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Namun, pelaksanaan perbaikan tetap perlu disesuaikan dengan kondisi website dan kebutuhan pengguna serta dievaluasi kembali setelah perbaikan dilakukan.

Atribut Kuadran II, yaitu UQ3, UQ6, dan IQ4, perlu dipertahankan. Atribut Kuadran III dan IV dapat dimasukkan ke dalam rencana pemeliharaan. Karena sampel dipilih secara purposif, rekomendasi disusun berdasarkan persepsi 120 responden dan tidak otomatis menggambarkan seluruh pengguna layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0, CSI, dan IPA, diperoleh nilai CSI sebesar 73,13% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Pemetaan ulang IPA menunjukkan enam indikator prioritas utama di Kuadran I, yakni IQ1, IQ3, IQ5, SIQ2, SIQ4, dan SIQ6. Tiga indikator berada di Kuadran II, empat di Kuadran III, dan delapan di Kuadran IV. Perbaikan kualitas informasi dan kesesuaian layanan perlu diikuti evaluasi ulang untuk menilai perubahan kepuasan pengguna dan konsistensi pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

Deklarasi

Penggunaan Kecerdasan Artifisial

Dalam proses penyiapan naskah, penulis menggunakan ChatGPT sebagai alat bantu untuk penyuntingan bahasa, perbaikan struktur kalimat, dan penyempurnaan penulisan. Seluruh isi naskah, analisis, interpretasi hasil, dan kesimpulan telah ditinjau serta menjadi tanggung jawab penulis.

Kontribusi Penulis

Baiq Riska Nadia Cahyani berkontribusi dalam konseptualisasi penelitian, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan naskah awal. Maulana Ashari berkontribusi dalam pembimbingan metodologi dan peninjauan naskah. Maemun Saleh berkontribusi dalam pembimbingan dan peninjauan naskah. Seluruh penulis meninjau dan menyetujui versi akhir naskah untuk diterbitkan.

Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal dari lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi lainnya.

Konflik Kepentingan

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan, baik secara finansial maupun nonfinansial, yang dapat memengaruhi pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

Persetujuan Etik

Penelitian ini melibatkan 120 responden yang memenuhi kriteria penelitian melalui pengisian kuesioner. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan informasi mengenai tujuan penelitian dan penggunaan data yang dikumpulkan. Keikutsertaan responden dilakukan secara sukarela berdasarkan persetujuan mereka. Data responden digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijaga kerahasiaannya.

Pernyataan Ketersediaan Data

Data yang mendukung hasil penelitian ini meliputi data kuesioner dan hasil pengolahan data dari 120 responden. Data yang telah dianonimkan dapat diminta kepada penulis korespondensi melalui email untuk keperluan akademik yang wajar, dengan tetap memperhatikan kerahasiaan dan privasi responden.

Daftar Pustaka

Al Hafid, A., Natasia, S. R., & Insanittaqwa, V. F. (2023). Analisis kualitas website Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance-performance analysis (IPA). *SPECTA Journal of Technology, 7*(3), 658–669. https://doi.org/10.35718/specta.v7i3.1025

Darmayanti, S., & Almasdi. (2025). Analysis of health education institution satisfaction toward the quality of clinical practice services using service quality (SQ), customer satisfaction index (CSI), and importance performance analysis (IPA) methods (case study: Hospital XYZ). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen, 13*(2), 187–201. https://doi.org/10.35145/procuratio.v13i2.5019

Dhiannisa, F., Firliana, R., & Wardani, A. S. (2024). Analisis kualitas website e-Perpus menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi, 8*(2), 129–137. https://doi.org/10.46880/jmika.Vol8No2.pp129-137

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH), 1*(2), 85–114. https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937

Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI menggunakan end user computing satisfaction (EUCS) dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 11*(4), 845–854. https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906

Hafid, A. Al, Natasia, S. R., & Insanittaqwa, V. F. (2023). *SPECTA Journal of Technology*. *7*(3), 658–669. https://doi.org/10.35718/specta.v7i3.1025

Hasanah, R. L., & Semestanti, P. (2024). Pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna website OSS Kementerian Investasi menggunakan metode WebQual 4.0. *JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika, 3*(1), 28–37. https://doi.org/10.33379/jusifor.v3i1.3925

Hendri, Negara, E. S., & Sutabri, T. (2024). Analisis kepuasan implementasi e-government menggunakan metode WebQual 4.0 dalam pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil Kota Palembang. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang, 9*(3), 136–144. https://doi.org/10.32493/informatika.v9i3.43612

Hidayat, A. L., Cahyana, R., & Fatimah, D. D. S. (2023). Penerapan metode customer satisfaction index dalam sistem pelaporan masalah untuk mengungkap emosi pelanggan. *Jurnal Algoritma, 20*(2), 221–232. https://doi.org/10.33364/algoritma/v.20-2.1237

Kirso, K., & Imaniawan, F. F. D. (2025). Evaluasi website persuratan sekretariat lembaga peradilan menggunakan WebQual 4.0 & Importance-Performance Analysis (IPA). *Evolusi: Jurnal Sains dan Manajemen, 13*(1), 62–70. https://doi.org/10.31294/evolusi.v13i1.8262

Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Tanjungpura menggunakan metode LibQual, WebQual 4.0, dan importance performance analysis (IPA). *Coding: Jurnal Komputer dan Aplikasi, 10*(1). https://doi.org/10.26418/coding.v10i01.52134

Mardiana, S. (2023). *An Integrated Model of WebQual 4 . 0 and SERVQUAL : Answer to the Next Model Integrasi WebQual 4 . 0 dan SERVQUAL : Jawaban untuk Penelitian Lanjutan*. *25*(1), 137–150.

Muflikhatun, M. N. A., & Fitrianingsih, F. (2024). Analisis pengaruh kualitas website Simojang berdasarkan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA) terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi, 7*(1), 185–199. https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i1.37847

Murdoko, W., & Jatnika, I. (2024). Evaluating higher education website quality using WebQual 4.0 and importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri, 20*(2), 210–219. https://doi.org/10.33480/pilar.v20i2.5789

Nispi, F., Kurniawati, A., & Wulandari, L. (2024). Analyzing user satisfaction of a study abroad guidance company website using the customer satisfaction index (CSI) method. *Jurnal Teknik Informatika, 17*(1), 40–50. https://doi.org/10.15408/jti.v17i1.34612

Putra, R., Utomo, R. G., & Fathoni, M. F. (2024). Website quality analysis using modified webqual method and importance performance analysis on SITU TAK website. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 69-76.

Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi JConnect mobile menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS) dan importance performance analysis (IPA). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI), 4*(2), 77–87. https://doi.org/10.26740/jeisbi.v4i2.54974

Rakhmadani, D. P., & Nabila, V. (2024). Kombinasi metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis pada pengukuran kualitas website stock exchange. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi, 5*(2), 1143–1159. https://doi.org/10.35870/jimik.v5i2.616

Saputra, R., Purnamasari, S. D., Panjaitan, F., Kusmindari, C. D., & Agustini, E. P. (2023). Analisis kualitas website pemerintah daerah menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis. *Jurnal Perangkat Lunak, 5*(2), 74–85.

Tucunan, H. D. W., Ridwan, T., & Voutama, A. (2023). Analisis kualitas layanan website e-campus Universitas Singaperbangsa Karawang menggunakan metode WebQual 4.0. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), 7*(2), 1341–1350. https://doi.org/10.36040/jati.v7i2.7254