

Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Bappeda Kota Tangerang Menggunakan Metode Servqual

Mega Ratu Hartati¹, Mochammad Abdul Azis², Eko Yulianto³, Pudji Widodo⁴

Universitas Bina Sarana Informatika¹²³⁴,

megaratuhartati21@gmail.com¹, mochamad.mmz@bsi.ac.id², eko.eui@bsi.ac.id³, pudji.piw@bsi.ac.id⁴

Abstrak - Website resmi instansi pemerintah berperan penting dalam menyampaikan informasi publik dengan cepat, mudah, dan transparan. Salah satunya adalah website Bappeda Kota Tangerang, yang menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk mengakses data dan dokumen perencanaan pembangunan daerah. Namun, untuk memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar sesuai dengan harapan pengguna, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan aksesibilitas website Bappeda Kota Tangerang berdasarkan persepsi dan harapan penggunanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode analisis kinerja servqual dan importance performance analysis (IPA). Data dikompilasi melalui kuesioner online yang diisi oleh 150 responden, yang kemudian dianalisis menggunakan perhitungan kesenjangan dan pemetaan dalam diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator layanan memiliki nilai kesenjangan negatif, yang berarti bahwa layanan tersebut sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Namun, banyak indikator berada di kuadran II IPA, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut penting dan sudah berkinerja baik. Sementara itu, beberapa indikator lainnya berada di kuadran III, yang mengindikasikan perlunya perhatian lebih lanjut untuk perbaikan di masa depan.

Kata Kunci: Website, Servqual, Importance Performance Analysis, Bappeda Kota Tangerang, Service Quality.

Abstract - The official website of government agencies plays a crucial role in delivering public information quickly, easily, and transparently. One such example is the Tangerang City Bappeda website, which serves as the primary platform for the public to access regional development planning data and documents. However, to ensure that the service meets user expectations, a comprehensive evaluation is necessary. This study aims to measure the quality of service and accessibility of the Tangerang City Bappeda website based on user perceptions and expectations. The research uses a descriptive quantitative approach with the Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data was compiled through an online questionnaire completed by 150 respondents, and then analyzed using gap calculation and mapping in the IPA Cartesian diagram. The results show that most service indicators have a negative gap value, indicating that the service fully meets user expectations. However, many indicators are in quadrant II of the IPA, which means they are important and have performed well. Meanwhile, several other indicators fall into quadrant III, suggesting the need for further attention for improvement in the future.

Keywords: Website, Servqual, Importance Performance Analysis, Bappeda Kota Tangerang, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh masyarakat di berbagai bidang seperti pertanian, pertambangan, perkebunan, pendidikan, atau penyelenggaraan lembaga – lembaga publik di beberapa bidang lainnya mulai dari sektor swasta hingga pemerintahan (Nisa et al., 2023). Salah satu pemanfaatan teknologi tersebut adalah melalui pengembangan website resmi instansi.

Peran layanan dalam sebuah website sudah menjadi kebutuhan bagi sebuah instansi, terlebih pemerintah yang banyak informasinya ditujukan kepada masyarakat luas, karena pemerintah di harapkan mampu lebih transparan dalam memberikan informasi dan dokumentasi kepada Masyarakat yang membutuhkan (Diana & Sutabri, 2023). Kualitas layanan digital yang baik akan meningkatkan kepuasan,

kepercayaan, serta partisipasi publik dalam proses pembangunan daerah. Oleh karena itu penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan website Bappeda Kota Tangerang agar dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan website adalah metode Servqual (Service Quality), yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama : Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tangkap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati) (Irawati & Pibriana, 2021). Penggunaan metode ini dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap layanan website yang diterima.

Namun, untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana kualitas website Bappeda Kota Tangerang dapat ditingkatkan, perlu dilakukan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA sering digunakan sebagai pendekatan untuk mengetahui kepuasan pengguna dengan cara mengukur tingkat pelayanan website bagi pengguna dan tingkat kinerja bagi website itu sendiri (Melianti et al., 2022). Dalam hal ini IPA akan digunakan untuk menganalisis dan kinerja website Bappeda Kota Tangerang, khusus nya dalam hal kualitas layanan dan aksesibilitas berdasarkan dimensi – dimensi yang mengukur menggunakan metode Servqual.

Penelitian oleh Ranjber menunjukkan bahwa kombinasi servqual dan IPA dapat memberikan wawasan yang lebih dalam untuk perbaikan layanan (Mia Sumiarsih et al., 2025). Kombinasi metode servqual memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna tetapi juga menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkan kepentingan dan kinerja layanan website.

II. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual (*Service Quality*) yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

a) *Tangible*

Adalah tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi.

b) *Reliability*

Adalah kemampuan untuk untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

c) *Assurance*

Adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka memberikan kepercayaan dan keyakinan.

d) *Empathy*

Adalah pengungkapan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.

Dengan memahami lima aspek ini, Lembaga pemerintahan bisa mengevaluasi apakah layanan yang diberikan benar – benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut ini adalah pertanyaan dari kelima dimensi tersebut sebagai berikut:

Tabel 1. Kuesioner Penelitian

Kode	Pertanyaan
<i>Tangible</i>	
P1	Tampilan desain website Bappeda Kota Tangerang menarik dan profesional
P2	Struktur halaman website mudah di pahami dan rapih
P3	Informasi ditampilkan secara jelas dengan tampilan visual yang

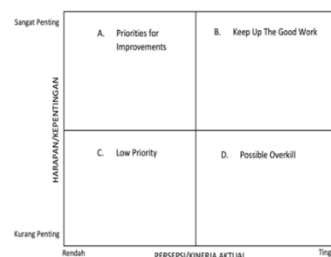
Kode	Pertanyaan
<i>Reliability</i>	
P4	Informasi pada website selalu diperbaharui dan akurat
P5	Website dapat diakses tanpa mengalami gangguan teknis atau eror
P6	Konten yang disediakan sesuai dengan kebutuhan informasi publik
<i>Responsiveness</i>	
P7	Fitur interaktif seperti kontak mudah digunakan
P8	Website menyediakan respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna (misalnya melalui tautan media social atau email)
P9	Website menyediakan informasi yang dapat diakses kapan saja terkait rencana pembangunan dan program strategis Kota Tangerang.
<i>Assurance</i>	
P10	Informasi dalam website dapat dipercaya dan bersumber resmi
P11	Website menampilkan identitas institusi yang jelas (logo, alamat, struktur organisasi)
P12	Website memberikan rasa aman saat mengakses situs tersebut
<i>Empathy</i>	
P13	Bahasa yang digunakan dalam website mudah dipahami oleh pengguna
P14	Website menyediakan fitur yang memudahkan pengguna misalnya mencari dokumen dan publik
P15	Website menyediakan aksesibilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus.

Sumber: Penulis (2025)

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Martilla dan James “Importance Performance Analysis adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara persepsi dan harapan untuk meningkatkan kualitas dari produk atau jasa. Pendekatan ini sangat berguna dalam mengevaluasi prioritas perbaikan layanan karena membantu organisasi untuk memahami aspek mana yang paling berdampak terhadap kepuasan pengguna.

Menurut hakim yang dikutip dalam (Melianti et al., 2022). Kuadran grafik IPA terdiri dari empat bagian kuadran pada garis sumbu X terdapat atribut harapan dan garis sumbu Y terdapat atribut persepsi.



Sumber : (Melianti et al., 2022)

Gambar 1. Diagram katesius

Gambar1 merupakan Diagram kartesius IPA yang menentukan letak atribut penjabaran dari

kuadran IPA, yaitu:

- Kuadran I (*Priorities For Improvement*): Atribut penting tetapi berkinerja rendah menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan
- Kuadran II (*Keep Up The Good Work*): Atribut penting dan berkinerja tinggi perlu dipertahankan
- Kuadran III (*Low Priority*): Atribut kurang penting dan berkinerja rendah tidak perlu dipertahankan
- Kuadran IV (*Possible Overkill*): Atribut kurang penting tetapi berkinerja tinggi dapat dievaluasi kembali alokasi sumber dayanya.

Kombinasi IPA dan servqual memberikan kerangka evaluasi yang kuat karena tidak hanya menilai kualitas dari persepsi pengguna tetapi juga membantu menetapkan prioritas Tindakan berdasarkan empiris.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi Servqual dengan dua aspek pengukuran yaitu persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan website. Setiap indikator dinilai menggunakan skala Likert 1-5. Kuesioner di sebarakan secara daring (online) kepada masyarakat yang pernah mengakses website bappeda. Data dari kuesioner digunakan untuk menghitung nilai kesenjangan (gap) persepsi – harapan dan selanjutnya dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan layanan.

Tabel 2. Skala Likert

No	Persepsi	Harapan	Skor
1.	Sangat Setuju	Sangat Mengharapkan	5
2.	Setuju	Mengharapkan	4
3.	Netral	Netral	3
4.	Tidak Setuju	Tidak Mengharapkan	2
5.	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Mengharapkan	1

Sumber: Penulis (2025)

3. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data, ada beberapa tahap yang harus diikuti diantaranya:

a. Uji Validitas

merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur suatu yang seharusnya diukur (Rosita et al., 2021). Instrument mampu dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

N = jumlah observasi/
responden

X = skor total yang diperoleh
dari seluruh item variable x

Y = skor total yang diperoleh
dari seluruh item variable y

b. Uji Reabilitas

Menurut priyatno menunjukan bahwa uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan teguhan atau konsistensi alat ukur, yang sering kali dilengkapi dengan kuesioner (Ramdani et al., 2023). Dengan ini, reliabilitas menunjukan tingkat kepercayaan terhadap alat ukur yang digunakan. uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software spss versi 25, melalui Cronbach Alpha. Teknik ini digunakan untuk instrument yang memiliki jawaban lebih dari 1 misalnya instrument berbentuk essay, anget atau kuesioner. Instrument dikatakan realibel jika reliabeilitas Cronbach's Alpha lebih dari 0,70. Jika nilai ini kurang 0,70 maka disarankan untuk merevisi atau menghilangkan item, soal yang nilai reliabilitas rendah (Yudhana & Peningkatan, 2022). Rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2}$$

Keterangan:

K= koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha

$\sum s_i^2$ = jumlah item soal

s_i^2 = jumlah varian skor tiap item

c. Analisis Service Quality (Servqual)

Metode servqual ialah metode pengukuran kualitas layanan melalui dimensi atribut masing-masing sehingga didapatkan gap atau selisih yang menunjukan selisih antara harapan layanan dengan persepsi layanan yang diterima (Salma et al., 2023). Setiap dimensi diwakili beberapa indikator yang diukur menggunakan skala Likert 1-5, baik dari sisi harapan pengguna maupun persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima.

Berikut adalah proses yang perlu dilakukan dalam melakukan perhitungan dengan menggunakan metode servqual:

1). Menghitung mean persepsi dan harapan

Langkah pertama dalam analisis servqual adalah menghitung nilai rata-rata dari masing-masing atribut yang di ukur. Perhitungan dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor yang diberikan responden pada masing-masing indikator, lalu di bagi dengan jumlah responden. Nilai rata-rata lalu dibagi dengan jumlah responden. Nilai rata-rata ini kemudian menjadi representasi tingkat kinerja dan ekspektasi pengguna terhadap setiap aspek layanan website.

2). Menghitung Nilai Gap

Setelah memperoleh rata-rata dari persepsi dan harapan langkah selanjutnya adalah menghitung nilai kesenjangan (gap) dengan cara mengurangkan skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan untuk setiap indikatornya.

Rumus sederhananya sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \text{Skor P} - \text{Skor H}$$

Keterangan

P = persepsi pengguna

H = harapan pengguna

Menurut model servqual, jika skor servqual negatif (-), ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kurang dari diharapkan. Jika skor (0), ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sesuai dengan harapan. Sedangkan jika skor servqual (+), ini menunjukkan bahwa kualitas layanan melebihi harapan (Ulfah Oktariani, 2023).

d. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah menghitung nilai gap antara persepsi dan harapan, tahap berikutnya dalam analisis servqual adalah pemetaan Importance Performance Analysis (IPA). IPA dapat memperlihatkan atribut produk atau jasa mana saja yang harus ditingkatkan kualitasnya dan atribut mana yang harus dikurangi dengan tujuan untuk menjaga kepuasan pengguna (Melianti et al., 2022).

Metode IPA menggabungkan dua variable utama, yaitu;

1. Importance (harapan) sejauh mana pengguna menganggap suatu aspek itu penting atau dibutuhkan

2. Performance (persepsi) sejauh mana merasakan kualitas layanan tersebut.

Selanjutnya, kedua dimensi tersebut di plot ke dalam diagram matrik dua sumbu (kartesian) yang terbagi menjadi empat kuadran. Setiap kuadran merepresentasikan posisi strategis suatu atribut berdasarkan nilai rata-rata importance dan performance. Kemudian nilai rata-rata persepsi dan harapan dianalisa menggunakan importance dan performance matrik, yang mana sumbu X mewakili harapan (Importance) sedangkan sumbu Y mewakili persepsi (Performance) (Hamidani et al., 2024)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil rata-rata persepsi dan harapan

Berikut adalah hasil rata-rata skor persepsi dan harapan pada masing-masing dimensi servqual.

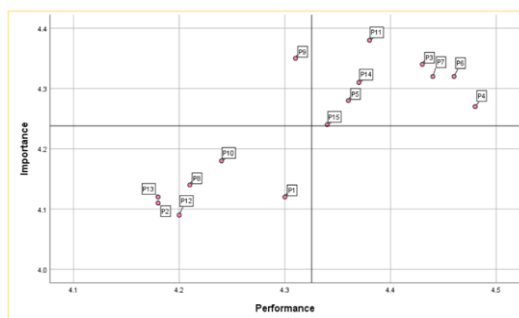
Tabel 3. Perhitungan *Service Quality*

Dimensi	Indikator	Persepsi	Harapan	Gap (P - H)	Gap Dimensi	Gap Tunggal
<i>Tangible</i>	P1	4,3	4,12	0,18	0,11	
	P2	4,18	4,11	0,07		
	P3	4,43	4,34	0,09		
<i>Reliability</i>	P4	4,48	4,27	0,21	0,14	
	P5	4,36	4,28	0,08		
	P6	4,46	4,32	0,14		
<i>Responsiveness</i>	P7	4,44	4,32	0,12	0,05	0,08
	P8	4,21	4,14	0,07		
	P9	4,31	4,35	0,04		
<i>Assurance</i>	P10	4,24	4,18	0,06	0,06	
	P11	4,38	4,38	0		
	P12	4,20	4,09	0,11		
<i>Empathy</i>	P13	4,18	4,12	0,06	0,07	
	P14	4,37	4,31	0,06		
	P15	4,34	4,24	0,1		

Sumber: Penulis (2025)

2. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan dari masing-masing atribut layanan pada website bappeda kota tangerang. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai rata-rata harapan (Importance) dan persepsi (Performance) yang telah diberikan responden terhadap 15 indikator layanan. Dengan nilai rata-rata untuk persepsi yaitu 4,33 dan rata-rata harapan yaitu 4,22. Nilai ini digunakan sebagai garis sumbu (X dan Y) dalam diagram kartesius untuk membagi ke dalam empat kuadran. Berikut adalah hasil pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius IPA berdasarkan nilai rata-rata tersebut:



Sumber :Penulis (2025)

Gambar 2. Hasil Pemetaan IPA

Tabel 4. Hasil Pemetaan IPA

No.	Indikator	Kuadran	Kategori Prioritas
1.	P1	Kuadran III	Prioritas Rendah, Tidak Terlalu Penting
2.	P2	Kuadran III	Prioritas Rendah, Tidak Terlalu Penting
3.	P3	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
4.	P4	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
5.	P5	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
6.	P6	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
7.	P7	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
8.	P8	Kuadran III	Prioritas Rendah, Tidak Terlalu Penting
9.	P9	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
10.	P10	Kuadran III	Prioritas Rendah, Tidak Terlalu Penting
11.	P11	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
12.	P12	Kuadran III	Prioritas Rendah, Tidak Terlalu Penting
13.	P13	Kuadran III	Prioritas Rendah, Tidak Terlalu Penting
14.	P14	Kuadran II	Pertahankan Kinerja
15.	P15	Kuadran II	Pertahankan Kinerja

Sumber: Penulis (2025)

Pada gambar IV.14 dan Tabel IV.21 merupakan hasil dari pengelolaan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Berdasarkan hasil diagram kartesius, indikator-indikator yang termasuk ke kualifikasi masing-masing kuadran yaitu:

1). Kuadran I Prioritas Utama (tinggi harapan, rendah kinerja)

Tidak terdapat atribut di kuadran ini. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada indikator layanan yang dianggap sangat penting namun kinerja rendah.

2). Kuadran II (Pertahankan)

Terdapat beberapa atribut yang berada di kuadran ini, yaitu P9, P15, P5, P14, P3, P7, P6

Dan P4. Indikator-indikator ini dianggap penting oleh pengguna dan telah berjalan dengan baik.

3). Kuadran III (Prioritas Rendah).

Atribut P2, P12, P13, P8 dan P10 atribut ini dinilai tidak terlalu penting oleh pengguna dan memiliki kinerja yang tidak terlalu tinggi.

4). Kuadran IV (Kinerja Berlebih)

Tidak ada atribut yang sepenuhnya berada di kuadran IV. Namun P1 terlihat berada diantara kuadran III dan IV menunjukkan bahwa meskipun harapan pengguna tidak terlalu tinggi kinerja atribut ini relatif cukup baik.

3. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Person Product Moment*, dengan membandingkan nilai *r* hitung terhadap *r* tabel. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150, sehingga nilai *r* tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,159.

Berdasarkan hasil olah data, diperoleh hasil uji validitas dari persepsi dan harapan sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Validitas Persepsi/Performance

Indikator	R Tabel		Keterangan
	(N= 150)	R hitung	
T1	0,159	0,664	Valid
T2	0,159	0,605	Valid
T3	0,159	0,605	Valid
T4	0,159	0,610	Valid
T5	0,159	0,610	Valid
T6	0,159	0,610	Valid
T7	0,159	0,608	Valid
T8	0,159	0,606	Valid
T9	0,159	0,610	Valid
T10	0,159	0,604	Valid
T11	0,159	0,600	Valid
T12	0,159	0,594	Valid
T13	0,159	0,590	Valid
T14	0,159	0,594	Valid
T15	0,159	0,591	Valid

Sumber: Penulis (2025)

Tabel 6. Uji Validitas Harapan/Importance

Indikator	R Tabel		Keterangan
	(N= 150)	R hitung	
T1	0,159	0,711	Valid
T2	0,159	0,659	Valid
T3	0,159	0,758	Valid

Indikator	R Tabel (N= 150)	R hitung	Keterangan
T4	0,159	0,745	Valid
T5	0,159	0,748	Valid
T6	0,159	0,823	Valid
T7	0,159	0,789	Valid
T8	0,159	0,726	Valid
T9	0,159	0,775	Valid
T10	0,159	0,746	Valid
T11	0,159	0,773	Valid
T12	0,159	0,653	Valid
T13	0,159	0,726	Valid
T14	0,159	0,769	Valid
T15	0,159	0,753	Valid

Sumber: Penulis (2025)

4. Uji Reabilitas

uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software spss versi 25, melalui Cronbach Alpha. Teknik ini digunakan untuk instrument yang memiliki jawaban lebih dari 1 misalnya instrument berbentuk essay, anget atau kuesioner. Instrument dikatakan realibel jika reliabeilitas Cronbach's Alpha lebih dari 0,70. Jika nilai ini kurang 0,70 maka disarankan untuk merevisi atau menghilangkan item, soal yang nilai reliabilitas rendah.

Tabel 7. Uji Reabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible	0,796	Reliabel
Reliability	0,847	Reliabel
Responsiveness	0,811	Reliabel
Assurance	0,766	Reliabel
Empathy	0,810	Reliabel

Sumber: Penulis (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, diperoleh nilai alpha pada masing-masing dimensi sebagai berikut: Tangible sebesar 0,796, Reliability sebesar 0,847, Responsiveness sebesar 0,811, Assurance sebesar 0,766, dan Empathy sebesar 0,810. Nilai-nilai tersebut semuanya berada di atas 0,70 yang berarti seluruh dimensi dalam instrument penelitian ini reliabel.

IV. KESIMPULAN

Kualitas layanan berdasarkan metode servqual menunjukkan bahwa secara umum,

pengguna merasa cukup puas terhadap layanan yang tersedia di website. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai persepsi yang relative tinggi. indikator dengan nilai persepsi tertinggi adalah T11 (4,38) pada dimensi assurance, yang menunjukkan bahwa identitas institusi pada website di anggap sangat jelas dan terpercaya. Sementara itu, nilai persepsi terendah terdapat pada indikator T12 (4,09), yang berkaitan dengan rasa aman saat mengakses website. Analisis gap antara harapan dan persepsi menunjukkan bahwa hampir semua indikator memiliki nilai gap negatif. Artinya, harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi oleh kenyataan layanan yang diberikan. Gap terbesar pada indikator T4 (-021), yang berkaitan dengan pembaruan informasi di website. Hanya satu indikator, yaitu T11 yang memiliki gap nol (0), menandakan kesesuaian antara harapan dan persepsi.

V. REFERENSI

- Diana, R., & Sutabri, T. (2023). *Evaluasi Kualitas Website SMA dan SMK Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0*. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v6i1.3601>
- Hamidani, ul, Primadasa, Y., Dewi Setyadi, P., Informasi, S., Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau, S., Komputer, I., & Musi Rawas, U. (2024). *Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelayanan Kantor Kepala Desa dengan Metode Servqual dan IPA. 4 No. 1 (2024) 27-32*. <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakaai.v4i1.720>
- Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 251–264. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1382>
- Melianti, K., Ahmad Dahlan Yogyakarta Jl Ringroad Selatan, U., Banguntapan, K., & Bantul, K. (2022). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE PORTAL UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*. <http://dx.doi.org/10.33020/saintekom.v12i2.336>
- Mia Sumiarsih, Ilman Ansori, Nijar Kurnia Romdoni, Putri Kamelia, & Ai Rahmatika. (2025). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metoda SERVQUAL dan Model Importance Performance Analysis (IPA) pada Bisnis Kuliner Baso Aci Sambel Garut. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset*

- Pendidikan, 3(4), 851–859.
<https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.535>
- Nisa, R., Yusda, R. A., & Handoko, W. (2023). Sistem Pendukung Keputusan menggunakan Metode Servqual untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintahan. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 7(2), 257–266.
<https://doi.org/10.29408/edumatic.v7i2.21240>
- Ramdani, D., Supriatna, E., Yuliani, W., & Studi Bimbingan dan Konseling IKIP Siliwangi, P. (2023). *FOKUS VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET KEMATANGAN EMOSI*. 6(3), 2023.
<https://doi.org/10.22460/fokusv6i3.10869>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279.
<https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Salma, M., Dewi, W., Nabila, S., & Hilaly, S. G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual. 4(2), 198–207.
<https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i2.2635>
- Ulfah Oktariani, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi (Aplikasi L Online) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Lampung KCP Kalianda Dengan Metode Service Quality (servqual). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 172–189.
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v1i2.12>
- Yudhana, A., & Peningkatan, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit (Vol. 9, Issue 2).
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2227>