

Analisis Kinerja dan Kualitas Website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Sumatera Utara dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis

1st Gilbert Ionisius
Fakultas Informatika
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia
gprangin@student.telkomuniversity.a
c.id

2nd Danang Junaedi
Fakultas Informatika
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia
danangjunaedi@telkomuniversity.ac.i
d

3rd Eko Darwiyanto
Fakultas Informatika
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia
ekodarwiyanto@telkomuniversity.ac.i
d

Abstrak - Maraknya penggunaan internet juga mendorong banyaknya pengguna yang dapat mengakses internet, termasuk Indonesia. Salah satu cara yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara dalam memanfaatkan internet adalah dengan memiliki website instansi sendiri. Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara memberikan informasi seputar kebudayaan dan wisata di Sumatera Utara. Maraknya penggunaan internet dan website juga memunculkan adanya analisis kualitas pada website. Analisis kualitas website dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi harapan pengguna website dan pemilik website tersebut. Penelitian ini diadakan untuk menganalisis kualitas dari website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara, dengan memanfaatkan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis diharapkan website dapat memenuhi harapan pengguna dan pemilik website sebagai media informasi seputar kebudayaan dan pariwisata Sumatera Utara

Kata Kunci - Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara, Importance Performance

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas website sangat penting untuk memenuhi harapan pengguna dan mendukung tujuan bisnis. Menurut penelitian, website yang baik adalah kunci kesuksesan perusahaan dan penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode WebQual untuk menganalisis dan mengukur kualitas website. WebQual dipilih karena dapat mempercepat dan meningkatkan kualitas pengukuran. Metode ini dipadukan dengan IPA (Importance Performance Analysis) untuk menganalisis kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual website, serta menentukan prioritas perbaikan.

Banyak penelitian sejenis yang menggunakan metode ini, seperti pada website BKPSDM Kota Palembang, Detikcom, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Selain itu, metode E-S-QUAL juga disebutkan sebagai metode lain untuk mengukur kualitas layanan elektronik pada situs web e-commerce, dengan fokus pada efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. WebQual dipilih dalam penelitian ini karena memberikan penilaian yang lebih terperinci dan relevan terhadap kualitas situs web dari perspektif pengguna, serta telah terbukti efektif dalam berbagai studi kasus dan aplikasi praktis.

B. Topik dan Batasannya

Website resmi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara belum diuji, hal ini dapat dilihat salah satu dampaknya adalah penurunan jumlah pengunjung, dan seberapa lama pengunjung menghabiskan waktu di website, sehingga apa yang ingin diupayakan atau diharapkan bisa tercapai dengan adanya website tersebut, memungkinkan tidak terealisasi. Batasan masalah pada penelitian ini dilakukan dengan fokus pada website DISBUDPAR SUMUT. Namun, perlu diperhatikan bahwa penelitian ini hanya berlaku untuk web yang aktif sampai Juli 2024 sebelum berubah nama menjadi DISBUDPAREKRAF SUMUT pada bulan Agustus 2024. t. Berdasarkan hal tersebut, agar bisa menjamin kualitas dari suatu website perlu diadakannya pengujian, yang

dalam penelitian kali ini, bisa dicapai dengan menggunakan metode WebQual. Beberapa pertanyaan yang dapat diidentifikasi pada riset kali ini adalah :

1. Bagaimana kualitas Website resmi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara berdasarkan hasil evaluasi dengan metode WebQual ?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan terhadap Website resmi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Sumatera Utara berdasarkan hasil evaluasi metode WebQual ?

C. Tujuan

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, tujuan dari riset ini adalah mengevaluasi website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara dengan metode WebQual untuk mengetahui kualitas website tersebut. Hal ini diperlukan agar para pengunjung website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Sumatera Utara bisa mendapatkan informasi seputar kebudayaan dan pariwisata di Sumatera Utara, melalui website DISBUDPAR dengan lebih nyaman.

II. STUDI TERKAIT

A. Penelitian Terkait

Penelitian sebelumnya menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menganalisis kualitas website BKPSDM Kota Palembang[8]. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Kemudahan Pengguna (Usability Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Interaksi (Interaction Quality) pada website tersebut sudah baik. Keseluruhan kualitas website dinilai baik. Metode skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini relevan dan dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

Penelitian[9] menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kualitas website Detik.com. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan website Detik.com masih kurang memadai dengan nilai negatif sebesar -0,04, yang berarti kinerja website belum memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini memberikan pemahaman lebih mendalam tentang metode IPA yang akan digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode WebQual 4.0”[10] menggunakan empat variabel: kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kesan keseluruhan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan regresi linier berganda dengan SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas website SIMSARPRAS baik, dengan koefisien determinasi 64,8% dan hubungan yang kuat antara dimensi WebQual 4.0 dan kepuasan pengguna.

Penelitian “Evaluasi Kualitas Website Menggunakan WebQual 4.0”[11] menggunakan kuesioner dengan 30 responden dan teknik random sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier dengan SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pemilihan dimensi pada metode WebQual yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Jurnal [12] yang berjudul Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, juga menggunakan metode WebQual pada penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner, dengan teknik probability sampling dan metode Slovin untuk menentukan sampel. Dimensi yang dianalisis adalah Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut secara signifikan berpengaruh positif terhadap kualitas website. Penelitian ini memberikan gambaran tentang metode yang diterapkan pada setiap tahapan WebQual, yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya

B. Webqual dan Webqual 4.0

WebQual adalah sebuah metode yang dapat mendukung jangkauan yang luas termasuk studi pemasaran. Sebagai peneliti mencoba untuk memahami berbagai isu yang terkait dengan ruang pasar elektronik. WebQual memberikan titik awal yang akan mempercepat dan meningkatkan kualitas pengukuran untuk banyak penelitian[6]. WebQual memberikan titik awal yang akan mempercepat dan meningkatkan kualitas pengukuran untuk banyak penelitian[6]. Berdasarkan artikel[6], Webqual memiliki 4 tahapan utama diantaranya Defining the Dimensions, Developing the Items, Revining the Instrument, dan Confirmatory Assesment of validity

Webqual 4.0 merupakan pengembangan terhadap metode webqual. Kerangka kerja ini dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen [28]. Berdasarkan jurnal [28] menulis bahwa WebQual 4.0 adalah kerangka kerja yang dirancang untuk menilai kualitas situs web e-commerce berdasarkan

pengalaman pengguna. Terdapat 3 dimensi utama yang akan diterapkan pada metode ini yaitu Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi) dan Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan). Terdapat juga tabel instrumen beserta jurnal pendukung dan asal pernyataan yang digunakan pada metode metode ini.

C. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Metode tersebut pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James di tahun 1997 dengan tujuan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Persepsi akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan aksis X sebagai importance dan aksis Y sebagai performance

D. Skala Ordinal Likert, Slovin, Alpha Cornbach dan Pearson's correlation coefficient

Menurut jurnal [22], Skala Likert biasanya digunakan untuk mengukur sikap, memberikan berbagai respons terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diberikan. Biasanya, ada ada 5 kategori respon, dari (misalnya) 1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju, meskipun ada argumen yang mendukung dengan 7 atau dengan jumlah kategori respons yang genap. Pada jurnal [23] juga dinyatakan bahwa Skala likert (bukan tipe data likert) yang mengukur sifat-sifat (traits) individu misalnya pengetahuan atau sikap dengan menggunakan skor total dari butir pertanyaan adalah skala pengukuran interval.

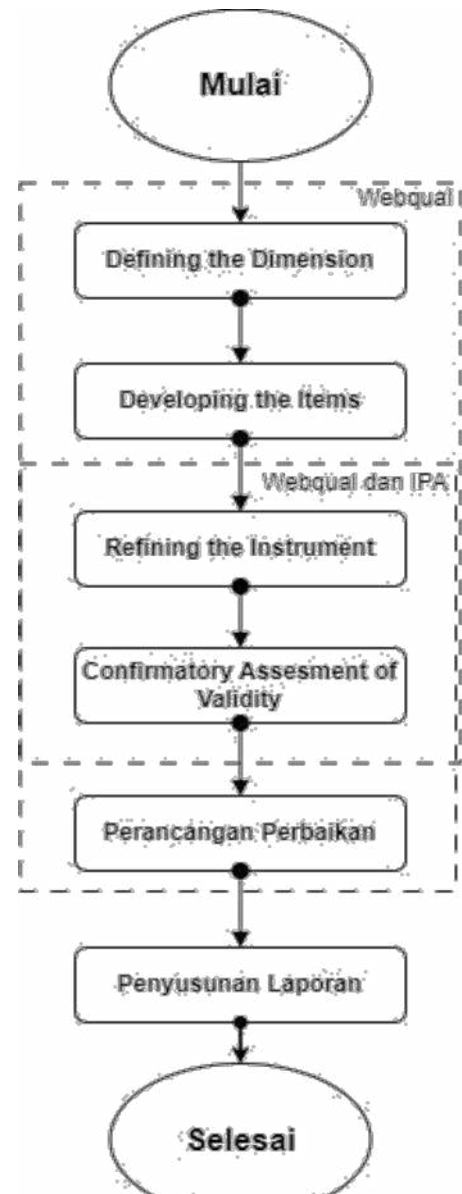
Banyak penelitian menggunakan rumus yang disebut Slovin (atau terkadang dikenal sebagai Sloven) untuk mendapatkan ukuran sampel. Berbekal dengan pengetahuan pada jurnal [14], yang membahas penggunaan yang salah dari rumus Slovin dalam penelitian survei, dapat memaksimalkan penggunaan slovin dan meminimalisir terjadi kesalahan penggunaan metode slovin itu sendiri. Dengan menggunakan persamaan

Dengan, n adalah ukuran sampel/jumlah responden, N adalah ukuran populasi, e adalah persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e=0,1$ [20]

Menurut buku [17], reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu pengukuran menyatakan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa kesalahan) dan karena itu menanggung konsistensi pengukuran di sepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrumen tersebut.

Menurut [20], Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Salah satu metode untuk mengukur reliabilitas adalah Koefisien korelasi, yang dikemukakan oleh Pearson. Pada jurnal [18], dijelaskan bahwa Koefisien korelasi Pearson memberikan ukuran kekuatan hubungan linear antara dua variabel.

III. ALUR PENELITIAN, HASIL DAN PEMBAHASAN



GAMBAR 3.1
Alur Penelitian

A. Defining the Dimension

Berdasarkan penelitian terhadap beberapa jurnal yang mengangkat serupa[11, 12, 13, 14, 15] dan setelah menganalisis website yang menjadi objek penelitian dimensi yang diambil untuk diukur skala Importance Performance Analysis-nya adalah Service Interaction Quality, Information Quality, dan Usability Quality. Alasan dasar mengapa ketiga dimensi ini dipilih ialah :

1. Information Quality: Website akan dinilai, layak tidaknya informasi untuk disampaikan seperti informasi yang akurat, format dan keterkaitannya. Poin ini berkaitan dengan website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara yang memuat informasi seperti objek wisata dan budaya, group kesenian yang terdapat di Sumatera utara, serta informasi tambahan lainnya

2. Service Interaction Quality: Adalah mutu yang berhubungan dengan layanan interaksi yang dialami atau dirasakan oleh pengguna ketika menelusuri website. Poin ini berkaitan dengan website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara untuk menilai seberapa nyaman pengguna dalam berinteraksi dengan website
3. Usability Quality: Mutu yang berkaitan dengan rancangan sebuah website, contohnya adalah penampilan website, kemudahan navigasi, dan gambaran yang disampaikan oleh pengguna. Poin ini relevan dengan website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Utara untuk diuji seberapa mudah website dapat digunakan oleh pengunjung.

B. Developing the Items

Pada penelitian kali ini populasi (N) yang diambil berjumlah 5500 (N=5500) Nilai populasi ini diperoleh dari total pengunjung website DISBUDPAR, dan $e = 10\%$, nilai ini diambil dari rumus slovin disesuaikan dengan rentang populasi yang diambil. jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai responden adalah 100 responden. Berdasarkan penentuan dimensi yang didapat pada tahap sebelumnya, dimensi yang diuji pada penelitian kali ini ialah Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality. Dalam merancang instrument penelitian, akan dilakukan dengan melakukan kajian pada jurnal [28], penelitian terkait sebagai acuan, dan penyesuaian pernyataan dengan website, didapatkan 15 poin pernyataan yang akan menjadi kuesioner

C. Refining the Instrument

1. Uji Validitas

Dilakukan dengan metode pearson menggunakan alat bantu SPSS dalam pengerjaannya. Nilai yang ditetapkan tergantung jumlah sampel yang ditentukan, dalam penelitian kali ini berjumlah 100.

TABEL 3.1
Nilai hitung validitas importance dan performance pada setiap variable

Dimensi	Indikator Variabel	Validitas Importance	Validitas Performance
Usability	Q1.1	.469	.407
	Q1.2	.559	.321
	Q1.3	.589	.424
	Q1.4	.439	.331
	Q1.5	.536	.533
Information Quality	Q2.1	.494	.374
	Q2.2	.485	.465
	Q2.3	.453	.374
	Q2.4	.366	.260
	Q2.5	.520	.464
Interaction Quality	Q3.1	.422	.392
	Q3.2	.400	.352
	Q3.3	.577	.364

	Q3.4	.337	.381
	Q3.5	.474	.441

2. Uji Reliabilitas

Dilakukan dengan metode cronbach alpha menggunakan alat bantu SPSS dalam pengerjaannya. Nilai yang didapat adalah 0.756 untuk reliabilitas importance, dan 0.604 untuk reliabilitas performance. Gambar 3.2 dan Gambar 3.3 akan menampilkan hasil penghitungan menggunakan software SPSS 23.0 for Windows.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	15

GAMBAR 3.2
Nilai Realibilitas Importance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	15

GAMBAR 3.3
Nilai Realibilitas Performance

3. Penghitungan GAP

Setelah mendapatkan nilai importance dan performance pada masing masing indikator penelitian, selanjutnya akan dilakukan penghitungan GAP guna melihat keseimbangan importance dan performance pada masing masing indikator

TABEL 3.2
Perhitungan GAP pada setiap indikator penilaian

Indicator	Indikator Penilaian		IPA Q(P-I)
	Importance	Performance	
Q1.1	2.6	2.45	0.15
Q1.2	3	3.27	-0.27
Q1.3	3.01	3.29	-0.28
Q1.4	2.99	3.05	-0.06
Q1.5	2.91	2.94	-0.03
Q2.1	3.02	3.13	-0.11
Q2.2	3.04	3.08	-0.04
Q2.3	2.95	3.02	-0.07
Q2.4	2.91	2.93	-0.02
Q2.5	3.05	3.01	0.04
Q3.1	2.81	3.04	-0.23
Q3.2	2.93	3.06	-0.13
Q3.3	2.94	2.89	0.05
Q3.4	2.99	3.1	-0.11
Q3.5	3	3.09	-0.09

D. Confirmatory Assessment of Validity

Diagram IPA

The scatter plot displays the relationship between Importance (Y-axis) and Performance (X-axis) for various quality dimensions. The plot is divided into four quadrants by a vertical line at Performance = 3.00 and a horizontal line at Importance = 2.95. A red arrow points to the 'Importance' axis.

Approximate data points from the plot:

Quality Dimension	Performance (X)	Importance (Y)
Q1.1	2.45	2.60
Q2.4	2.88	2.90
Q3.3	2.85	2.96
Q1.5	2.92	2.91
Q2.5	2.98	3.06
Q3.5	2.98	3.03
Q1.4	2.98	3.00
Q2.2	3.02	3.07
Q3.1	3.05	2.80
Q3.2	3.08	2.91
Q3.4	3.12	2.99
Q2.1	3.15	3.02
Q1.3	3.28	3.02
Q1.2	3.32	2.99

Poin selanjutnya akan menjelaskan lebih jelas mengenai kuadran, dan poin poin pada setiap kuadran tersebut

1. Kuadran 1

Indikator yang berada pada kuadran satu adalah Q2.3, Q2.5, Q3.3. Ini merupakan indikator yang akan dipilih untuk diperbaiki. Hasil analisis dari masing masing variable tersebut ialah:

- a. Q2.3 Website DISBUDPAR menyajikan informasi yang relevan

Analisis Permasalahan : Ketidakseimbangan antara performa dan kepentingan. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh informasi atau fitur yang kurang terkelompokkan, sehingga menimbulkan kesulitan saat mencari konten atau fitur tertentu pada website.

Rekomendasi Perbaikan : Melakukan pengelompokkan informasi dan fitur secara lebih terstruktur untuk memudahkan pengguna dalam mencari konten atau fitur tertentu.

- b. Q2.5 Website DISBUDPAR menyajikan informasi yang mudah untuk dimengerti

Analisis Permasalahan: Terdapat ketidakseimbangan antara performa dan kepentingan pada poin ini dapat disebabkan oleh penyajian dan tata tulis konten, atau kurangnya deskripsi pada konten pendukung tertentu (gambar, video) sehingga memberikan kesulitan pada pengunjung website saat membaca informasi tertentu.

Rekomendasi Perbaikan: Menyederhanakan penyajian dan tata letak konten, serta menyertakan deskripsi singkat pada setiap konten pendukung sehingga dapat lebih dimengerti oleh pengunjung website.

- c. Q3.3 Desain tata letak dan navigasi antar halaman memudahkan

Analisis Permasalahan: Terdapatnya poin ini pada kuadran 1 kemungkinan disebabkan oleh kurang jelasnya navigasi antar halaman pada website, sehingga menimbulkan ambiguitas atau kesulitan saat ingin melakukan navigasi tertentu.

Rekomendasi Perbaikan: Melakukan perbaikan pada desain tata letak dan navigasi antar halaman agar tidak menimbulkan ambiguitas dan mudah digunakan oleh pengguna.

2. Kuadran 2

Pada kuadran kedua berisikan indikator yang dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang tinggi oleh responden pada penelitian kali ini. Beberapa indikator yang terdapat didalamnya adalah Q1.2, Q1.3, Q1.4, Q2.1, Q2.2, Q3.4, Q3.5. Ini menandakan indikator tersebut sudah memiliki tingkat keseimbangan yang tinggi antara performa dan tingkat kepentingan dalam website DISBUDPAR. Dalam hal ini berarti setiap indikator pada kuadran ini, harus dijaga tingkat stabilitas nya oleh pihak DISBUDPARSU

3. Kuadran 3

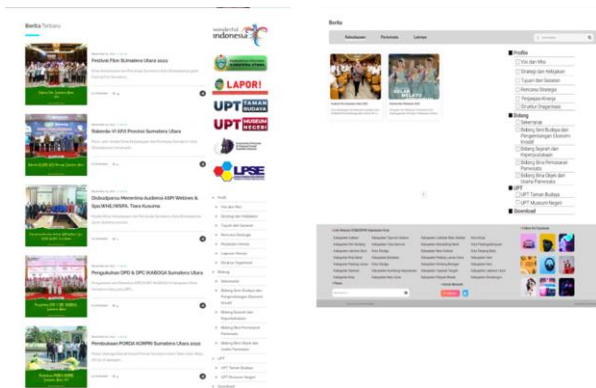
Kuadran 3 mencakup indikator yang memiliki tingkat performa dan kepentingan yang rendah. Terdapat beberapa indikator pada kuadran ini, diantaranya adalah Q1.1, Q1.5, Q2.4, Q3.3. Nantinya, jika poin poin pada kuadran 1 telah diperbaiki, dan tidak indikator pada kuadran 1 sudah tidak ada, kudarana-3 adalah bagian yang selanjutnya akan diperbaiki

4. Kuadran 4

Q3.1, Q3.2 merupakan 2 indikator yang ada pada kuadran 4. Menandakan bahwa indikator tersebut memiliki nilai kepentingan yang rendah namun memiliki nilai kinerja yang tinggi. Pihak DISBUDPARSU dapat mempertimbangkan untuk mengurangi upaya di area ini dan mengalokasikan sumber daya ke area yang lebih membutuhkan perbaikan, yang tentunya dalam hal ini ialah indikator yang terdapat pada kuadran-1

E. Rancangan Perbaikan

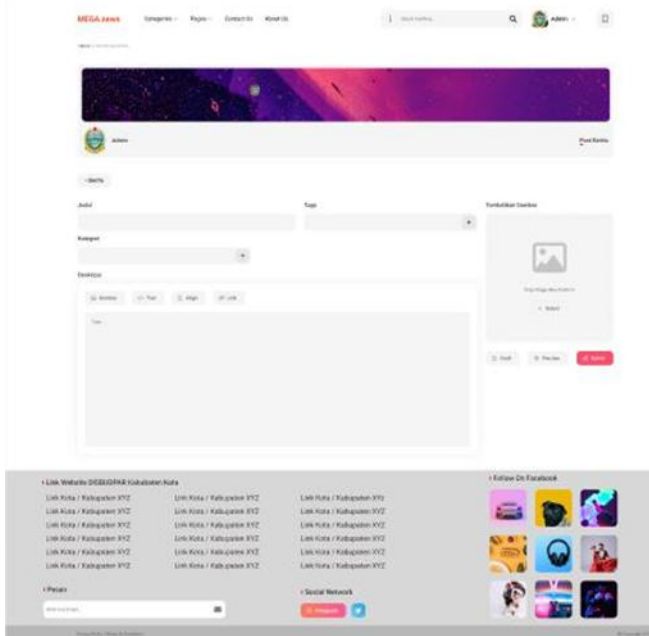
Pada perbaikan website kali ini kali ini laman yang dilakukan rekomendasi perbaikan adalah laman berita. Hal ini dilatarbelakangi oleh laman ini merupakan komponen vital pada website sebagai sumber informasi utama bagi pengguna yaitu pengunjung website. Dengan memberikan rekomendasi perbaikan pada laman berita diharapkan mampu dijadikan acuan dalam menerapkan perbaikan pada laman atau fitur lain yang terdapat pada website, guna meningkatkan performa situs web dalam setiap dimensi.



GAMBAR 3.4

Laman website sebelum dilakukan perbaikan (indikator 2.3)

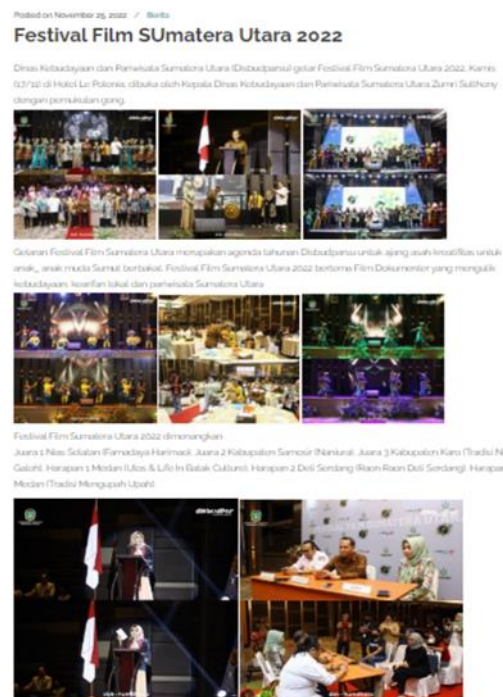
Terlihat pada gambar Gambar 3.4, salah satu laman yang diambil adalah halaman berita. Tidak ada nya kategori dapat memunculkan kemungkinan pengguna mendapatkan informasi yang tidak relevan. Berdasarkan hasil analisis pada poin ini rancangan perbaikan yang di rekomendasikan adalah ditambahkan nya pilihan kategori, sehingga pengguna dapat memilih sajian informasi yang lebih relevan. Dengan ditambahkan nya kategori seperti kebudayaan dan pariwisata diharapkan memampukan website menyajikan informasi yang lebih relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Guna menunjang penambahan fitur ini, juga dibutuhkan penambahan kategori pada laman admin ketika melakukan input berita seperti pada Gambar 3.6



GAMBAR 3.6

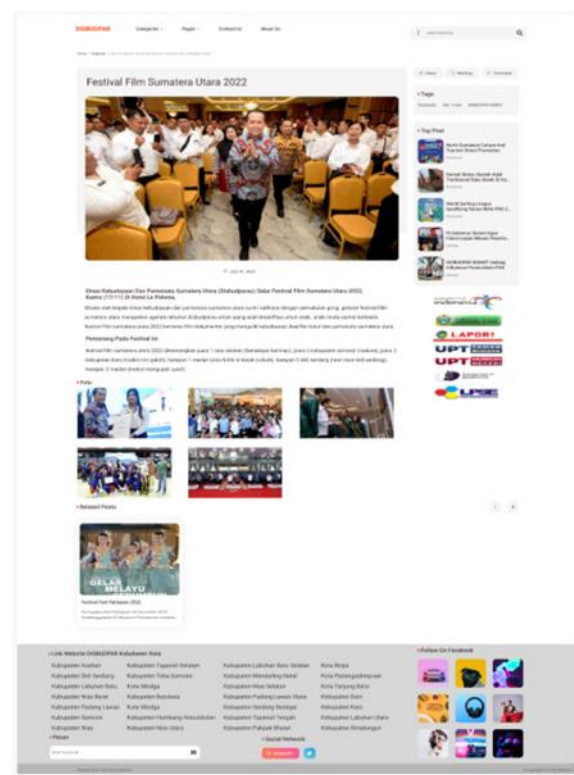
Laman admin menambahkan berita

Pada poin indikator 2.5 laman yang akan diambil adalah laman menampilkan berita. Adanya kemunculan foto ditengah menampilkan isi berita dirasa menimbulkan kerasulitan dalam menikmati sajian konten untuk dinikmati pengunjung website.



GAMBAR 3.7

Laman website sebelum dilakukan perbaikan (indikator 2.5)

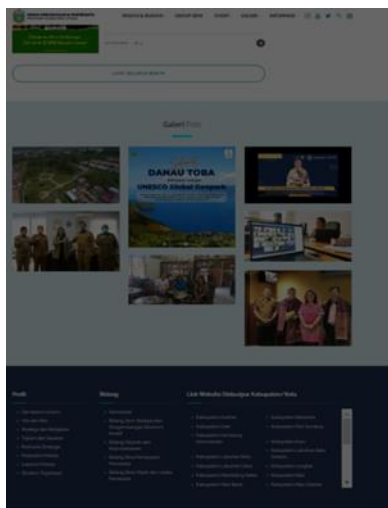


GAMBAR 3.8

Laman website sesudah dilakukan perbaikan (indikator 2.5)

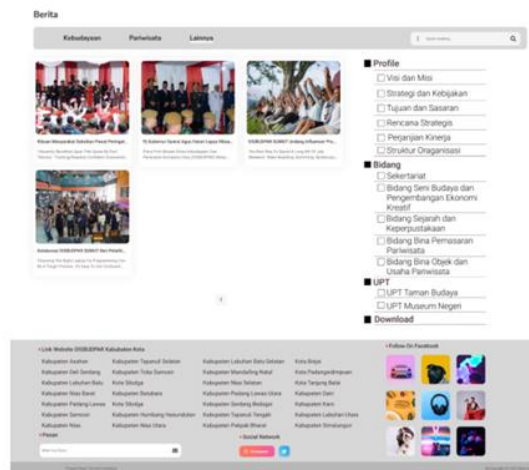
Pada gambar 3.7, merupakan kondisi dimana tulisan yang disajikan di selingi beberapa gambar. Setelah melakukan proses analisis, rekomendasi perbaikan yang disarankan ialah, menyajikan terlebih dahulu teks secara keseluruhan, kemudian diakhiri dengan gambar gambar pendukung teks, sehingga diharapkan hal ini dapat menyamankan pembaca saat mengkonsumsi informasi yang disajikan. Contoh implementasi dalam perbaikan kali ini dapat dilihat pada gambar 3.8.

Pada poin indikator 3.3 rancangan perbaikan yang di rekomendasikan adalah menghilangkan menu navigasi pada footer website. Dikarenakan navbar pada bagian atas website, atau pada bagian side bar sudah mendukung navigasi antar halaman pada website, rekomendasi perbaikan pada poin ini ialah menghilangkan menu navigasi pada bagian footer website, hal ini guna memperkecil kemungkinan terjadinya kerancuan bagi para pengguna website saat ingin melakukan navigasi antar halaman pada website, serta menampilkan website kabupaten/desa dengan lebih jelas



GAMBAR 3.9

Laman website sebelum dilakukan perbaikan (indikator 3.3)



GAMBAR 3.10

Laman website setelah dilakukan perbaikan (indikator 3.3)

Dapat dilihat pada gambar 3.10, implementasi rekomendasi perbaikan ialah, menghilangkan menu pada footer dan memperluas section link website disbudpar kabupaten/kota. Sehingga memperkecil kemungkinan adanya kerancuan saat ingin melakukan perpindahan antar halaman pada website, dan memaksimalkan efisiensi penggunaan area pada footer website. Kemudian hal ini juga mampu mempermudah pengguna dalam melihat link website DISBUDPAR kabupaten/kota.

IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan tiga indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja website DISBUDPAR. Ketiga indikator tersebut masuk ke dalam kuadran 1, yang harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas website DISBUDPAR SUMUT. Ketiga indikator tersebut adalah:

1. Q2.3: Website DISBUDPAR menyajikan informasi yang relevan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pada website, website DISBUDPAR belum cukup optimal dalam menyajikan informasi yang relevan kepada pengguna. Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan terhadap poin ini adalah Ditambahkannya pilihan kategori, sehingga pengguna dapat memilih sajian informasi yang lebih relevan, Penambahan kategori pada laman admin ketika melakukan input berita

2. Q2.5: Website DISBUDPAR menyajikan informasi yang mudah dimengerti.

Pada penelitian kali ini, didapatkan data bahwa penyajian informasi website dirasa sulit dimengerti. Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan terhadap poin ini adalah menyajikan terlebih dahulu teks secara keseluruhan, kemudian diakhiri dengan gambar gambar pendukung teks.

3. Q3.3: Desain tata letak dan navigasi antar halaman memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan website DISBUDPAR.

Penelitian ini juga mendapatkan bahwa tata letak dan navigasi antar halaman pada website juga dirasa belum optimal, hal tersebut dapat membuat pengguna mengalami kesulitan menemukan informasi yang mereka butuhkan. Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan terhadap poin ini adalah menghilangkan menu pada footer dan memperluas section link website disbudpar kabupaten/kota.

B. Saran

Adapun saran yang dapat direkomendasikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian lebih lanjut rekomendasi perbaikan yang telah diajukan dalam penelitian ini

menggunakan metode seperti Usability, Testing, Heuristic Evaluation, atau metode lainnya yang dirasa mumpuni untuk melakukan pengujian lanjutan terhadap rekomendasi perbaikan dan, segera mengaplikasikan perbaikan pada poin-poin yang berada pada kuadran 1.

2. Menetapkan standar yang baku dalam mengunggah foto, sehingga ketika menampilkan foto di website, tidak ada gambar yang memiliki resolusi atau ukuran yang berbeda. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna saat menggunakan website.
3. Saat ini website DISBUDPAR telah diperbaharui menjadi website DISBUDPAREKAF, namun secara struktur masih sama dengan web yang lama. Oleh karena itu, terdapat beberapa temuan penting yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas website. Temuan-temuan tersebut meliputi:
 - a. Perlunya mencantumkan sumber informasi yang valid dan terpercaya untuk meningkatkan kredibilitas konten.
 - b. Belum diadakan pengklasifikasian pada penyampaian informasi. Pengklasifikasian informasi akan membantu pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan lebih mudah dan cepat.
 - c. Terdapat beberapa resolusi gambar yang pecah. Hal ini mengacu pada poin 2 pada saran, yaitu menetapkan standar yang baku dalam mengunggah foto agar tidak ada gambar yang memiliki resolusi atau ukuran yang berbeda, sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna saat menggunakan website.

REFERENSI

- [1] "World internet users statistics and 2023 world population stats." <https://www.internetworldstats.com/stats.htm> (accessed Jun. 22, 2023). ([link](#))
- [2] P. KOMINFO, "Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia," *Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media
- [3] N. Brügger, "Website history and the website as an object of study," *New Media & Society*, vol. 11, no. 1–2, pp. 115–132, Feb. 2009, doi: 10.1177/1461444808099574. ([link](#))
- [4] *KBBI Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> (accessed Jun. 22, 2023). ([link](#))
- [5] A. Morales-Vargas, R. Pedraza-Jiménez, and L. Codina, "Website quality: An analysis of scientific production," *El profesional de la información*, Sep. 2020, doi: 10.3145/epi.2020.sep.08. ([link](#))
- [6] E. T. Loiacono, R. T. Watson, and D. L. Goodhue, "WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites," *International Journal of Electronic Commerce*, vol. 11, no. 3, pp. 51–87, Apr. 2007, doi: 10.2753/jec1086-4415110302. ([link](#))
- [7] *Effects of perceived service quality, website quality, and reputation on purchase intention: The mediating and moderating roles of trust and perceived risk in online shopping*. (n.d.). ([link](#))
- [8] Ayu, N. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis kualitas layanan website bkpsdm kota Palembang menggunakan metode webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 88–94. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.129> ([link](#))
- [9] Retrieved November 3, 2023, from https://www.researchgate.net/profile/Marnala-Hutajulu/publication/357162054_Analisa_Metode_Webqual_40_dan_Importance-Performance_Analysis_IPA_Pada_Kualitas_Situs_Detikcom/links/61f906884393577abe053d3b/Analisa-Metode-Webqual-40-dan-Importance-Performance-Analysis-IPA-Pada-Kualitas-Situs-Detikcom.pdf. ([link](#))
- [10] *View of ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0*. (n.d.). <https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/methomika/article/view/186/159> ([link](#))
- [11] Ramadhan, M. R., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi kualitas website menggunakan webqual 4.0 (Studi kasus: Sistem informasi kebencanaan kabupaten boyolali). *Jurnal Transformatika*, 19(2), 138–143. <https://doi.org/10.26623/transformatika.v19i2.4195> ([link](#))
- [12] Amelia, S. A. (2022, January 14). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Repository. <http://repository.uin-suska.ac.id/58891/> ([link](#))
- [13] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.2307/1250495> ([link](#))
- [14] Tejada, J. J., & Punzalan, J. R. B. (2012). *The Philippine Statistician*, 61(1). ([link](#))
- [15] Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). *Correlation Coefficients. Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763–1768. doi:10.1213/ane.0000000000002864
- [16] Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. doi:10.1007/bf02310555
- [17] trinita, S. (n.d.). *Ghozali Edisi 9.pdf*. Scribd. <https://www.scribd.com/document/644946086/G>

- hozali-Edisi-9-pdf?irclickid=RcSQzVWBTxyPUQy012SmPzOUUkH2zQS3YSm3UM0&irpid=123201&utm_source=impact&utm_medium=cpc&utm_campaign=Scribd_affiliate_pdm_acquisition_TakeAds%20Networks&sharedid=233568&irgwc=1
- [18] Sedgwick, P. (2012). *Pearson's correlation coefficient*. *BMJ*, 345(jul04 1), e4483–e4483. doi:10.1136/bmj.e4483
- [19] *DAPA measurement toolkit*. (n.d.). Retrieved January 7, 2024, from <https://www.measurement-toolkit.org/concepts/statistical-assessment>
- [20] ardianto, hendra. (n.d.). *Buku Metode Penelitian Sugiyono*. Scribd. Retrieved January 7, 2024, from https://www.scribd.com/document/391327717/Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono?irclickid=RcSQzVWBTxyPUQy012SmPzOUUkH2zpyGYSm3UM0&irpid=123201&utm_source=impact&utm_medium=cpc&utm_campaign=Scribd_affiliate_pdm_acquisition_TakeAds%20Networks&sharedid=233568&irgwc=1
- [21] Mulyadi, M. (2013). PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF SERTA PEMIKIRAN DASAR MENGGABUNGKANNYA. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- [22] Jamieson, S. (2004). *Likert scales: how to (ab)use them*. *Medical Education*, 38(12), 1217–1218. doi:10.1111/j.1365-2929.2004.02012.x
- [23] Budiaji, W., 1. (2013). Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Desember 2013. *Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert*, Vol. 2(2), 127–133.
- [24] Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- [25] Rohman, M. A. (2022, March 27). *Pengertian R tabel beserta penggunaannya untuk uji validitas* - Sekolah Statistics, Data and Technical Analytics. <https://sekolahstata.com/r-tabel/>
- [26] Ihsan, A. F., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). Analisis Kualitas Website dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Keunis*, 10(2), 29-40 ([link](#))
- [27] Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using webqual 4.0 And importance performance analysis to evaluate e-commerce website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23–31. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31> ([link](#))
- [28] Barnes, S.J., & Vidgen, R.T. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3, 114-127. ([link](#))
- [29] Parasuraman, A Parsu & Zeithaml, Valarie & Malhotra, Arvind. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. 7. 213-233. 10.1177/1094670504271156. ([link](#))