



ISSN : 2339 - 1871

JURNAL ILMIAH BETRIK

Besemah Teknologi Informasi dan Komputer

Editor Office : LPPM Sekolah Tinggi Teknologi Pagar Alam, Jln. Masik Siagim No. 75
Simpang Mbacang, Pagar Alam, SUM-SEL, Indonesia
Phone : +62 852-7901-1390.
Email : betrik@sttpagaralam.ac.id | admin.jurnal@sttpagaralam.ac.id
Website : <https://ejournal.sttpagaralam.ac.id/index.php/betrik/index>

EVALUASI KUALITAS LAYANAN e-KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Ayu Novitasari¹, M. Izman Hardiansyah²

Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma¹²

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3 Palembang

Sur-el : ayu.aripin9@gmail.com¹, m.herdiansyah@binadarma.ac.id²

Abstrak: Penyebaran informasi global sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi berbasis internet yang memfasilitasi komunikasi tanpa batas ruang, jarak, dan waktu. Pemerintah Indonesia telah mengadopsi teknologi ini melalui e-government dan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi publik. Salah satu implementasi SPBE adalah e-Kinerja, sebuah platform web untuk analisis dan pemantauan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan e-Kinerja di Kota Palembang menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode Webqual menilai kualitas situs web berdasarkan tiga dimensi: kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sementara IPA menganalisis korelasi antara persepsi pengguna dan prioritas yang memengaruhi kepuasan serta kesediaan pengguna. Hasil penelitian ini didapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 99% dan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil negatif yaitu sebesar -0,02. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dari sudut pandang pengguna tingkat kinerja layanan e-Kinerja masih belum optimal dan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan e-Kinerja di Kota Palembang.

Kunci Utama: e-Kinerja; Webqual; Importance Performance Analysis (IPA)

Abstract: The global dissemination of information is greatly influenced by the development of internet-based information technology, which facilitates communication without the constraints of space, distance, and time. The Indonesian government has adopted this technology through e-government and the Electronic-Based Government System (SPBE) to enhance the efficiency and transparency of public administration. One implementation of SPBE is e-Performance, a web platform for analyzing and monitoring the performance of Civil Servants. This study aims to evaluate the quality of e-Performance services in Palembang City using the Webqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The Webqual method assesses the quality of a website based on three dimensions: usability, information quality, and service quality, while IPA analyzes the correlation between user perceptions and priorities affecting user satisfaction and loyalty. The study results show a suitability level of 99% and an average gap (GAP) score of minus 0.02, indicating that from the user's perspective, the service performance of e-Performance is still not optimal. This research is expected to provide improvement recommendations to enhance the quality of e-Performance services in Palembang City.

Keywords : e-Performance; Webqual; Importance Performance Analysis (IPA)

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang berbasis internet telah menjadi lambang komunikasi yang bebas, tanpa batasan ruang, jarak, dan waktu. Teknologi internet telah sangat membantu kehidupan manusia dengan menyediakan berbagai jenis informasi. Teknologi internet ini bukan hanya dimanfaatkan oleh individu namun juga oleh banyak organisasi, termasuk lembaga pemerintah.

Dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan e-government, pemerintah Republik Indonesia mulai menerapkan teknologi elektronik dalam operasi pemerintahan [1]. Menurut [2] *e-government* adalah kombinasi fungsi manajemen pemerintah dan teknologi informasi. Banyak aplikasi pemerintah dimulai dengan kata "e", yang berarti elektronik. Misalnya, "*e-education*" berarti pendidikan, "*e-learning*" berarti pengajaran, dan "*e-government*" berarti pemerintahan [3]. Upaya pemerintah ini diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam menjalankan administrasi pemerintahan dan memberikan pelayanan publik di berbagai lembaga pemerintah. Implementasi SPBE di instansi pemerintah pusat dan daerah bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta meningkatkan kualitas layanan publik, sekaligus memperkuat daya saing bangsa [1].

Pemerintah merupakan bagian lembaga negara juga turut serta dan berupaya untuk dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan nasional terkhusus bagi para pegawai negeri sipil (PNS) sesuai dengan bidang profesi dan jabatannya masing-masing. Aparatur Sipil Negara (ASN/PNS) memiliki kinerja terbaik dalam melakukan tugas dan fungsinya, yang

menunjukkan bahwa ini adalah salah satu prioritas utama pemerintah. Ada banyak cara untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan menggunakan TIK dalam upaya meningkatkan kinerja bagi para pegawai pemerintah (ASN), salah satunya dengan menerapkan aplikasi berbasis teknologi untuk kinerja atau yang dikenal dengan e-Kinerja. E-Kinerja adalah sebuah *platform* web yang digunakan untuk menilai beban kerja individu serta beban kerja unit atau divisi dalam suatu organisasi [4]. E-Kinerja akan digunakan untuk memantau ASN di lembaga pemerintah dan menjadi dasar untuk menilai kinerja dan memberikan insentif kepada karyawan. Sebelumnya, DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) digunakan sebagai penilaian kinerja pegawai. Namun, seiring berjalannya waktu, DP3 tidak lagi sesuai untuk menilai prestasi kerja PNS dengan. Sekarang, penilaian kinerja karyawan telah beralih dari DP3 ke SKP. E-Kinerja adalah contoh penerapan prinsip-prinsip akuntansi SDM melalui aplikasi berbasis web. Implementasi pada aplikasi berbasis elektronik untuk kinerja ini akan memberikan kemudahan dan dijadikan dasar untuk penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan di bidang kepegawaian pada setiap departemen [5].

Menurut UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang reformasi birokrasi, aplikasi e-kinerja dimaksudkan untuk memastikan bahwa aparatur sipil negara (ASN/PNS) yang merupakan pelaksana pelayan publik, kebijakan publik, dan perekat pemersatu bangsa, bertindak dengan profesional, integritas, netral, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Menurut [6], pengawasan diperlukan untuk mengawasi pelaksanaan tugas ASN supaya kinerja aparatur sipil negara (ASN) dapat diukur untuk mencapai target yang telah dicapai dan yang belum dicapai. Pengukuran kinerja PNS dimungkinkan oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 tahun 2011 mengenai penilaian prestasi kerja bagi

pegawai negeri sipil (PNS) dan PP Nomor 53 tahun 2014 mengenai pelaporan kinerja, perjanjian kinerja, dan tata cara review terhadap laporan kinerja pada instansi pemerintah yang menjadi landasan dari peraturan ini.

Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang sebagai bagian dari instansi pemerintahan di bidang kepegawaian dalam menerapkan teknologi sistem informasi. BKPSDM kota Palembang telah mengembangkan teknologi informasi dalam upaya untuk peningkatan kinerja pegawai Pemerintah Kota Palembang salah satunya pengembangan e-Kinerja sejak tahun 2022. EKinerja ini memungkinkan para pegawai negeri sipil (PNS) di Pemerintah Kota Palembang untuk melaporkan kinerja mereka secara elektronik, yang kemudian dievaluasi oleh atasan mereka sebagai penilaian dasar untuk pemberian tunjangan kinerja pegawai. Penilaian kinerja dengan menggunakan TIK telah menghasilkan beberapa dampak yang signifikan, termasuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses penilaian kinerja pegawai. Namun hingga saat ini BKPSDM belum melakukan evaluasi kualitas layanan eKinerja untuk mengetahui seberapa efektif kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN/PNS) dalam melaksanakan tupoksi. Menurut kebijakan pemerintah, evaluasi terus-menerus diperlukan untuk dapat memenuhi tata kelola informasi teknologi pada pemerintahan yang baik. Untuk mencapai kepuasan pengguna terhadap pelayanan aplikasi, evaluasi aplikasi harus dilakukan dengan mempertimbangkan persepsi masyarakat dan pengguna.

Berkaitan dengan hal-hal di atas salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Webqual*, yang menilai kualitas situs *web* berdasarkan persepsi atau

pandangan pengguna akhirnya [7]. Metode ini menekankan tiga dimensi kualitas situs *web*: kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Setelah penggunaan metode *webqual*, hasil pengukuran selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA dapat digunakan untuk mengukur korelasi antara persepsi pengguna dan prioritas yang memengaruhi kepuasan dan kesetiaan pengguna serta untuk menentukan karakteristik mana yang memerlukan rekomendasi perbaikan prioritas. Metode IPA menilai kualitas layanan dari perspektif pengguna dengan menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja [8] dalam [9].

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan metode ilmiah untuk pengumpulan data digunakan dalam penelitian [10]. Metode ini mencakup langkah-langkah yang efisien, terorganisir, dan sesuai pada tujuan penelitian dalam memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat. Penelitian ini akan bersifat kuantitatif deskriptif, menggunakan dua pendekatan: *webqual* dan analisis kinerja penting (IPA), karena bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan layanan pada aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang dengan memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan kuesioner yang telah ditetapkan.

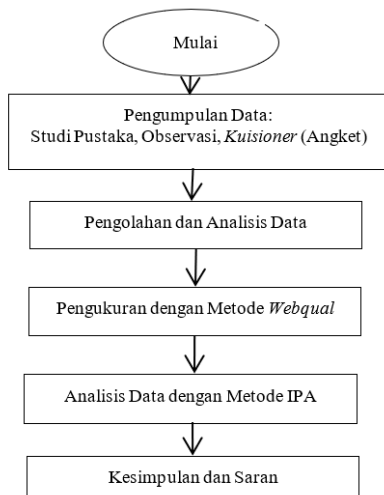
2.1 Metode Pengumpulan Data

Peneliti dapat menganalisis keadaan dan mendapatkan informasi tentang penelitian dengan bantuan teknik pengumpulan data. Pengumpulan data yang dilakukan adalah *Kuesioner* (Angket) digunakan untuk menentukan nilai layanan dalam aplikasi eKinerja dengan skala pengukuran memiliki nilai dari 1 hingga 5 dan memiliki ketentuannya untuk populasi dan sampel tentang jumlah kuesioner yang akan ditentukan pada

akhirnya. Selanjutnya Peneliti melakukan observasi secara langsung pada proses transaksi alur kerja di BKPSDM Kota Palembang. Studi kepustakaan dilakukan dengan tujuan mengumpulkan teori yang terkait dengan subjek penelitian. Studi kepustakaan merujuk pada literatur ilmiah, referensi, dan studi teoritis tentang praktik, nilai, dan budaya yang berkembang dalam lingkungan sosial yang diteliti [10]. Untuk tujuan penelitian ini, populasi yang dipilih adalah seluruh karyawan ASN di lingkungan Kota Palembang, yang berjumlah 9917 orang dan menggunakan rumus slovin [11] untuk menetapkan sampel penelitian sehingga didapatkan total 100 sampel.

2.1.1 Kerangka Penelitian

Garis besar kerangka penelitian ini menunjukkan beberapa tahap pada penelitian, seperti pada gambar berikut.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

2.2 Metode Analisis Data

2.2.1 Uji validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas adalah prosedur untuk menguji setiap detail dalam sebuah kuesioner. Jika data tidak mendukung tercapainya maksud dan tujuan pengguna, mereka tidak valid atau bermanfaat. Validitas adalah tingkat kelayakan dan ketepatan alat ukur. Apabila pada indikator alat ukur < r tabel (tidak valid) dan > r tabel (valid),

uji validitas dilakukan [12]. Untuk mendapatkan data, instrumen yang digunakan harus valid atau dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, yang menunjukkan validitas instrumen. Sebaliknya, karena kuesioner dapat digunakan berulang kali oleh berbagai responden dan data yang dihasilkan konsisten, penentuan instrumen dilakukan melalui uji reliabilitas. Reliabilitas instrumen merupakan karakteristik dari tingkat konsistensi [13]. Rumus slovin digunakan dalam menentukan jumlah responden sebagai berikut [13]:

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

(1)

Keterangan:

n = Jumlah minimum responden

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kesalahan

2.2.2 Analisis Kesesuaian dan Kesenjangan

Analisis Kesesuaian dilakukan dengan menggunakan rumus berikut untuk menghitung skor perbandingan antara *importance* dan *performance* pada *website* [13].

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

(2)

Keterangan:

Tki = Nilai kesesuaian

x_i = Skor *performance* (Kinerja)

y_i = Skor *importance* (Kepentingan)

Untuk menentukan perbedaan antara kepuasan pelanggan dan kinerja *website*, analisis kesenjangan dilakukan dengan menggunakan rumus berikut [13]:

$$Qi(Gap) = perf(i) - imp(i) \quad (3)$$

Keterangan:

$Qi(Gap)$ = Kesenjangan: Nilai rata-rata

perf (i)= Nilai rata-rata
Performance
(Kinerja)
imp (i)= Nilai rata-rata
Importance (Kepentingan)

$$n = \frac{9917}{1+9917(0,1)^2} = 99,9$$

Sehingga hasilnya dibulatkan menjadi 100, dan tabel 3 menunjukkan deskripsi responden penelitian, yaitu jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

2.2.3 Skala Likert

Pendapat, perspektif, dan persepsi individu atau sekelompok mengenai fenomena sosial dapat diukur dengan skala *likert*. Pada setiap butir pilihan jawaban memiliki skor dan responden harus menjelaskan dan mendukung pernyataan atas jawaban tersebut [14].

Jika menggunakan tabel, maka penggambaran tabel dibuat menggunakan huruf times new roman dengan font 10, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian Likert pada Importance

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Penting	5
2	Penting	4
3	Cukup Penting	3
4	Tidak Penting	2
5	Sangat Tidak Penting	1

Tabel 2. Skala Penilaian Likert pada Perormance

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan *google form*, kuesioner didistribusikan untuk mengumpulkan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Untuk jumlah responden didapatkan dengan menggunakan rumus (1):

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Tabel 3. Rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	44	44%
2.	Perempuan	56	56%
Total Responden			100%

Jumlah responden berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi responden berdasarkan usia

No	Jenis Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	>= 20 Tahun - 30 Tahun	19	19%
2.	>= 31 Tahun - 40 Tahun	43	43%
3	>= 41 Tahun	38	38%
Total Responden			100%

Selanjutnya, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah data valid. Ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel, jika nilai r hitung dari perhitungan berbeda dengan r tabel. Kuesioner valid jika r hitung lebih besar dari r tabel, dan tidak valid jika r hitung lebih rendah dari r tabel [12]. Data r tabel yang digunakan adalah 0,195 karena menggunakan sampel total 100 responden dengan tingkat signifikan 5%. Hasil perhitungan uji validasi *Webqual* pada *Importance* dan *Performance* menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Webqual pada Importance dan Performance

Variabel	No	r- hitung		r- ta be l	Ket.	
		I m p	P e r f		Imp	Perf
Usability	1	0,	0,	0,	Valid	valid

Quality	89	91	19		
	4	5	5		
2	0,	0,	0,	Valid	valid
	92	92	19		
3	0,	0,	0,	Valid	valid
	91	91	19		
4	0,	0,	0,	Valid	valid
	90	94	19		
5	0,	0,	0,	Valid	valid
	87	90	19		
6	0,	0,	0,	Valid	valid
	93	89	19		
7	0,	0,	0,	Valid	valid
	84	86	19		
8	0,	0,	0,	Valid	valid
	92	90	19		
Informati on Quality	0,	0,	0,	Valid	valid
	90	93	19		
10	0,	0,	0,	Valid	valid
	93	94	19		
11	0,	0,	0,	Valid	valid
	97	91	19		
12	0,	0,	0,	valid	valid
	94	92	19		
13	0,	0,	0,	valid	valid
	94	94	19		
14	0,	0,	0,	valid	valid
	94	94	19		
15	0,	0,	0,	valid	valid
	94	94	19		
Interactio n Quality	0,	0,	0,	valid	valid
	91	93	19		
17	0,	0,	0,	valid	valid
	91	94	19		
18	0,	0,	0,	valid	valid
	92	93	19		
19	0,	0,	0,	valid	valid
	94	95	19		
20	0,	0,	0,	valid	valid
	88	86	19		

	2	6	5		
21	0,	0,	0,	valid	valid
	89	92	19		
22	0,	0,	0,	valid	valid
	91	89	19		
	0	8	5		

Uji reliabilitas kuesioner akan dilakukan setelah hasil uji kuesioner dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbachnya lebih besar dari 0,60 [15].

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas *Webqual* pada *Importance* dan *Performance*

Variabel	Cronbach's Alpha		Ket.	
	Imp	Perf	Imp	Perf
Usability	0,96	0,97	Reliabel	Reliabel
Quality				
Informati on Quality	0,97	0,97	Reliabel	Reliabel
Interactio n Quality	0,96	0,97	Reliabel	Reliabel

Selanjutnya, dengan menggunakan hasil kuesioner untuk masing-masing indikator pernyataan akan dihitung nilai variable *webqual* pada *importance* dan *performance*.

Tabel 7. Perhitungan variabel *Webqual*

Kode	Imp	Perf	GAP
Pernyataan			
US1	4,36	4,24	-0,12
US2	4,30	4,27	-0,03
US3	4,27	4,21	-0,06
US4	4,34	4,25	-0,09
US5	4,20	4,14	-0,06
US6	4,22	4,27	0,05
US7	4,06	4,1	0,04
US8	4,21	4,22	0,01
IQ1	4,25	4,15	-0,1

IQ2	4,20	4,23	0,03
IQ3	4,18	4,19	0,01
IQ4	4,17	4,2	0,03
IQ5	4,25	4,26	0,01
IQ6	4,27	4,18	-0,09
IQ7	4,24	4,21	-0,03
NQ1	4,22	4,14	-0,08
NQ2	4,22	4,16	-0,06
NQ3	4,18	4,14	-0,04
NQ4	4,16	4,14	-0,02
NQ5	4,06	4,09	0,03
NQ6	4,02	4,03	0,01
NQ7	4,15	4,2	0,05

Pada tabel 7 di atas diperoleh hasil dari data masing-masing variabel *webqual* dengan nilai GAP terbesar yaitu pada variabel *Usability Quality* pada indikator pernyataan “mudah dioperasikan” yang mendapatkan nilai GAP - 0,12, sedangkan untuk nilai GAP terkecil yaitu pada variabel *Usability Quality* pada indikator pernyataan “desain sesuai dengan jenisnya” dan pada variabel *Interaction Quality* pada indikator pernyataan “meyakinkan tingkat kepercayaan” yang mendapatkan nilai GAP 0,05. Tabel 8 berikut menunjukkan perhitungan GAP total untuk variabel *webqual*.

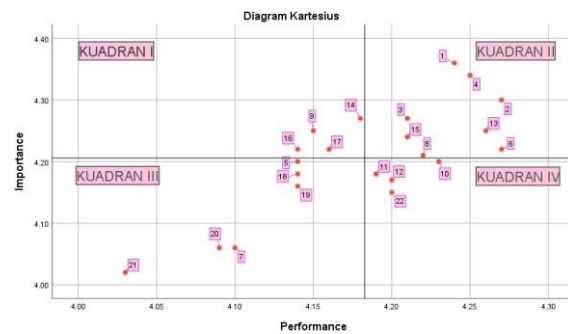
Tabel 8. Perhitungan GAP rata-rata variable *Webqual*

Variabel	Imp	Perf	GAP
Usability Quality	4,24	4,21	- 0,03
Information Quality	4,22	4,20	- 0,02
Interaction Quality	4,144	4,128	-0,016

Sedangkan perhitungan persentase tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan

tingkat kepentingan diperoleh melalui penilaian kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus (2) dan mendapatkan hasil 99% yang menunjukkan bahwa e-Kinerja belum optimal.

Nilai rata-rata dari setiap indikator signifikansi ditunjukkan sebagai sumbu Y dan kinerja ditunjukkan sebagai sumbu X, yang dipotong menjadi dua garis untuk membagi kuadran menjadi empat bagian. Selanjutnya, langkah kedua adalah membuat diagram dari hasil rata-rata tersebut untuk menunjukkan atribut mana yang akan berada di kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3 dan kuadran 4. Relevansi rata-rata (Y) dan kinerja (X) menentukan titik di masing-masing kuadran.



Gambar 2. Kuadran *Importance* dan *Performance*

Indikator yang masuk ke masing-masing kuadran akan dijelaskan di bawah ini:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Menurut Kuadran I, pengguna menganggap atribut tersebut penting, tetapi layanan yang diberikan tidak membuat pengguna puas. Untuk meningkatkan kualitas layanan, BKPSDM Kota Palembang harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada atribut yang ada di kuadran ini. Atribut terjadi pada kuadran ini apabila nilai rata-rata signifikansi melebihi nilai titik tengah signifikansi sumbu Y dan nilai rata-rata kinerja kurang dari nilai titik tengah kinerja sumbu X.

Pada kuadran ini indikator yang pertama ialah indikator nomor 9 yaitu “*website* E-LAPKIN menyediakan informasi yang akurat” artinya pengguna merasa *website* E-LAPKIN belum menyediakan informasi yang akurat sedangkan tingkat kepentingan pada indikator tersebut tinggi. Indikator kedua ialah nomor 14 yaitu “*website* E-LAPKIN menyediakan informasi pada detail yang tepat” artinya pengguna merasa detil informasi pada *website* E-LAPKIN belum tepat sedangkan tingkat kepentingan pada indikator tersebut tinggi. Indikator ketiga ialah nomor 16 yaitu “*website* E-LAPKIN memiliki reputasi yang baik” artinya pengguna merasa *website* E-LAPKIN belum memiliki reputasi yang baik sedangkan tingkat kepentingan pada indikator tersebut tinggi. Indikator keempat ialah nomor 17 yaitu “pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi pada *website* E-LAPKIN” artinya pengguna belum merasa aman ketika melakukan transaksi pada *website* E-LAPKIN. Tabel tata letak kuadran I, bersama dengan rekomendasi untuk kualitas layanan, dapat ditemukan di sini.

Tabel 9 Tabel Tata Letak Kuadran I dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Website E-LAPKIN menyediakan informasi yang akurat	Pihak pengelola meminta umpan balik secara teratur dari pengguna tentang keakuratan dan kebergunaan informasi yang disediakan sehingga umpan balik ini dapat digunakan untuk terus meningkatkan kualitas konten dan keakuratan informasi di <i>website</i> E-LAPKIN.
2.	Website E-LAPKIN menyediakan informasi pada detail yang tepat	Pihak pengelola memastikan bahwa tujuan dari setiap informasi yang disediakan jelas serta menentukan informasi tersebut dimaksudkan untuk memberikan pemahaman umum atau detail yang lebih spesifik,

		dan informasi sesuai dengan tujuannya.
3.	Website E-LAPKIN memiliki reputasi yang baik	Pihak pengelola harus terus melakukan evaluasi reputasi pada <i>website</i> E-LAPKIN dan melakukan identifikasi di bagian mana perbaikan diperlukan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan reputasi instansi secara berkelanjutan.
4.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi pada <i>website</i> E-LAPKIN	Pihak pengelola menyediakan kebijakan privasi yang jelas dan mudah diakses bagi pengguna serta memberikan penjelasan bagaimana data pengguna akan digunakan, disimpan, dan dilindungi agar pengguna merasa yakin bahwa informasi pribadi mereka akan dijaga kerahasiaannya.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Sementara instansi telah memberikan layanan yang baik kepada pengguna dalam atribut yang disebutkan dalam kuadran II, atribut yang dianggap penting oleh pengguna harus dipertahankan. Jika nilai rata-rata penting dan kinerja lebih besar dari nilai titik tengah sumbu Y dan X, atribut akan muncul di kuadran ini. Pada kuadran ini indikator yang pertama ialah indikator nomor 1 yaitu “pengguna merasa *website* E-LAPKIN mudah untuk dioperasikan” artinya pengguna merasa *website* E-LAPKIN mudah untuk dioperasikan. Indikator kedua ialah nomor 2 yaitu “interaksi antara pengguna dengan *website* E-LAPKIN jelas dan mudah dimengerti artinya pengguna merasa interaksi dengan *website* E-LAPKIN jelas dan mudah dimengerti. Indikator ketiga ialah nomor 3 yaitu “pengguna merasa mudah untuk bernavigasi pada *website* E-LAPKIN” artinya pengguna merasa mudah dalam melakukan eksplorasi pada *website* E-LAPKIN. Indikator keempat ialah nomor 4

yaitu “*website* E-LAPKIN mudah digunakan oleh pengguna” artinya *website* E-LAPKIN mudah digunakan oleh pengguna. Indikator kelima ialah nomor 6 yaitu “desain *website* E-LAPKIN sesuai dengan jenis *website* tersebut” artinya pengguna merasa desain *website* E-LAPKIN sudah sesuai dengan jenisnya. Indikator keenam ialah nomor 8 yaitu “*website* E-LAPKIN menciptakan pengalaman positif bagi pengguna” artinya pengguna merasa *website* E-LAPKIN memberikan pengalaman positif. Indikator ketujuh ialah nomor 13 yaitu “*website* E-LAPKIN menyediakan informasi yang mudah dimengerti” artinya pengguna merasa mudah mengerti informasi yang terdapat pada *website* E-LAPKIN. Indikator kedelapan ialah nomor 15 yaitu “penyampaian informasi pada *website* E-LAPKIN dilakukan dengan format yang sesuai” artinya penyampaian informasi pada *website* E-LAPKIN sudah dilakukan dengan format yang sesuai dirasakan oleh pengguna. Secara keseluruhan, berdasarkan nilai-nilai yang diberikan oleh indikator di atas, BKPSDM Kota Palembang harus mempertahankan nilai-nilai kualitas yang telah mereka berikan. Setiap indikator di kuadran II memberikan nilai penting dan kinerja yang sesuai dengan keinginan responden

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pengguna menganggap atribut tertentu tidak penting, dan instansi memberikan pelayanan yang buruk kepada pengguna untuk atribut ini, seperti yang diuraikan dalam kuadran III. Atribut muncul di kuadran ini jika nilai rata-rata signifikansi dan kinerja kurang dari nilai titik tengah sumbu Y dan X. Pada kuadran III, terdapat indikator yang pertama ialah nomor 5 yaitu “*website* E-LAPKIN memiliki tampilan yang menarik”. Indikator kedua nomor 7 yaitu “*website* E-LAPKIN mengandung kompetensi bagi pengguna”. Indikator ketiga nomor 18 yaitu “pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi pada *website* E-LAPKIN”. Indikator keempat nomor 19 yaitu “*website* E-LAPKIN memberikan

ruang personalia bagi pengguna”. Indikator kelima nomor 20 yaitu “*website* E-LAPKIN memberikan ruang untuk komunitas bagi pengguna”. Indikator keenam nomor 21 yaitu “*website* E-LAPKIN memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi atau instansi bagi pengguna”. Tabel tata letak kuadran III bersama dengan saran kualitas layanan tercantum di bawah ini:

Tabel 10. Tabel Tata Letak Kuadran III dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Website E-LAPKIN memiliki tampilan yang menarik	Pihak pengelola mengoptimalkan <i>website</i> E-LAPKIN untuk tampil dengan baik di berbagai perangkat seperti desktop, tablet, dan smartphone.
2.	Website E-LAPKIN mengandung kompetensi bagi pengguna	Pihak pengelola menyusun informasi secara terstruktur dan mudah dinavigasi oleh pengguna.
3.	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi pada <i>website</i> E-LAPKIN	Pihak pengelola memastikan bahwa data pengguna disimpan dan dikelola dengan aman serta memperbarui perangkat lunak situs web secara berkala untuk memastikan bahwa semua kerentanan keamanan yang diketahui telah diperbaiki.
4.	Website E-LAPKIN memberikan ruang personalia bagi pengguna	Pihak pengelola memberikan ruang bagi pengguna untuk mengunggah dan menampilkan portofolio pekerjaan, proyek, atau pencapaian pribadi mereka yang memungkinkan pengguna untuk mempromosikan diri mereka sendiri dan

		memperkuat reputasi profesional mereka.
5.	Website E-LAPKIN memberikan ruang untuk komunitas bagi pengguna	Pihak pengelola memfasilitasi interaksi antara pengguna seperti forum diskusi, grup komunitas, atau fitur komentar. Ini memungkinkan pengguna untuk berbagi pengalaman, informasi, dan saran dengan sesama pengguna.
6.	Website E-LAPKIN memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi atau instansi bagi pengguna	Pihak pengelola menyediakan layanan chat langsung atau layanan dukungan online yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara langsung dengan perwakilan organisasi atau instansi. Ini memungkinkan interaksi real-time dan resolusi cepat terhadap masalah atau pertanyaan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran IV, atribut memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi organisasi memberikan layanan pelanggan yang baik. Atribut muncul pada kuadran ini jika nilai rata-rata signifikansi kurang dari nilai titik tengah sumbu Y atau nilai titik tengah sumbu X.

Indikator pertama nomor 10 yaitu “*website E-LAPKIN menyediakan informasi yang dapat dipercaya*”. Indikator kedua nomor 11 yaitu “*website E-LAPKIN menyediakan informasi yang up to date*”. Indikator ketiga nomor 12 yaitu “*website E-LAPKIN menyediakan informasi yang relevan*”.

Indikator keempat nomor 22 yaitu “*pengguna merasa yakin bahwa layanan melalui website E-LAPKIN dilaksanakan sesuai kenyataan*”. Berikut ini merupakan tabel tata letak pada kuadran IV beserta rekomendasi yang diberikan terhadap kualitas layanan:

Tabel 11. Tabel Tata Letak Kuadran IV dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Website E-LAPKIN menyediakan informasi yang dapat dipercaya	Pihak pengelola memang harus menyediakan informasi yang dapat dipercaya akan tetapi fokuskan penyajian informasi hanya pada hal-hal yang benar-benar relevan dan penting bagi pengguna.
2.	Website E-LAPKIN menyediakan informasi yang up to date	Pihak pengelola melakukan peninjauan terhadap informasi yang disediakan dan tentukan prioritas informasi mana yang paling penting bagi pengguna.
3.	Website E-LAPKIN menyediakan informasi yang relevan	Pihak pengelola melakukan analisis terhadap penggunaan informasi untuk menentukan apakah ada informasi yang jarang digunakan atau kurang diperlukan.
4.	Pengguna merasa yakin bahwa layanan melalui website E-LAPKIN dilaksanakan sesuai kenyataan	Pihak pengelola memberikan gambaran layanan yang disediakan melalui situs website E-LAPKIN sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

4. SIMPULAN

Menurut hasil penelitian yang dilakukan dengan metode *Webqual* dan *Analysis of Importance* (IPA), kualitas layanan e-Kinerja ASN Kota Palembang dan atribut mana yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini mencapai kesimpulan berikut:

1. Hasil dari data perhitungan masing-masing variabel *webqual* didapatkan nilai GAP terbesar yaitu pada variabel *Usability Quality* pada indikator pernyataan “mudah dioperasikan” yang mendapatkan nilai GAP -0,12. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *website* E-LAPKIN perlu melakukan perbaikan dalam mempermudah pengguna untuk dalam mengoperasikan web.
2. Hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) di *website* E-LAPKIN menunjukkan hasil negatif (<0), yaitu -0,02, yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja layanan dari sudut pandang pengguna masih belum optimal, sehingga kinerja layanan harus ditingkatkan.
3. Berdasarkan tingkat kesesuaian yang mendapatkan nilai 99% menunjukkan bahwa *website* E-LAPKIN belum optimal dan perlu ditingkatkan.
4. Setelah menganalisis menggunakan analisis kuadran, didapatkan bahwa ada 4 atribut yang termasuk dalam Kuadran I, menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi dan perlu peningkatan kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan *website* E-LAPKIN. Pada Kuadran II terdapat 8 atribut yang menunjukkan pentingnya mempertahankan kualitas karena kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi. Kuadran III memiliki 6 atribut dengan tingkat kinerja dan kepentingan yang sama-sama rendah, sementara Kuadran IV memiliki 4 atribut yang dianggap berlebihan, di mana pengguna merasa kurang penting tetapi kinerja dianggap terlalu berlebihan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. A. Onibala, Y. Rindengan, dan A. S. Lumenta, “THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF,” 2021.
- [2] M. Zohri, “Integrasi Data Dalam Proses Layanan Publik Menuju Percepatan E- Government,” vol. 1, no. 1, 2016.
- [3] C. Husain, “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran di SMA Muhammadiyah Tarakan,” vol. 2.
- [4] Putri, Komara Eka, Muhammad Arfan dan Hasan Basri. 2014. Pengaruh Penerapan E- Kinerja Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Aparatur Pengelolaan Keuangan Di Lingkungan Pemerintahan Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. ISSN 2302-0164, pp. 1-10. Volume 3, No. 4, November.
- [5] Tahir, H. (2021). Penerapan E-Kinerja Dalam Menilai Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan (pp. 1–73). *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- [6] Savira, A. (2019). Efektivitas Penerapan e- Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya (Studi pada Bidang Pengangkatan dan Pensiun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya). *Universitas Brawijaya*.
- [7] S. J. Barnes dan R. T. Vidgen, “AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY,” vol. 3, no. 3, 2002.
- [8] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*:

- An Easily Applied Technique for Measuring Attribute Importance and Performance Can Further the Development of Effective Marketing Programs. *Journal of Marketing*.
- [9] B. Prasetyo, F. Adnan, dan R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA," vol. 16, no. 1.
- [10] Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- [11] I. M. D. Suardika, I. M. Candiasa, dan D. G.H. Divayana, "Analisis Kesuksesan Sistem E-Kinerja Pada Satuan Kerja Menggunakan Enhanced Information System Success Model".
- [12] Abd. Jalil. M, S. Syahidin, dan E. Erma, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues," *Gajah Putih J. Econ. Rev.*, vol. 3, no. 2, hlm. 76–88, Okt 2021, doi: 10.55542/gpjer.v3i2.187.
- [13] A. Taufik dan A. F. Hadining, "Analisa Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Mobil Mitra Sejahtera," vol. 6, 2022.
- [14] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "Pengukuran usability website e-commerce Sambal Nyoss menggunakan metode Skala Likert," *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018.
- [15] R. D. Shofi dan A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 03, no. 03, 2022.