

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SID SUDAGARAN MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh :

Annisa Oktavyani 20103008

Pesatnya perkembangan teknologi semakin mempermudah manusia dalam berkomunikasi dan mendapatkan perkembangan berita dan informasi di seluruh dunia. Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Indonesia masih terdapat beberapa kendala, seperti masyarakat tidak mengetahui berita mengenai kemajuan desa, *website* sering terputus dengan server, masih terdapat *bugs*, layanan pada *website* terbatas, dan kinerja *website* lambat. SID Sudagaran hadir sebagai percontohan desa digital di Kabupaten Banyumas yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan layanan secara *online*. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa *website* SID belum pernah dilakukan analisis terhadap kualitas *website* nya serta proses pengajuan surat melalui fitur layanan mandiri terlalu kompleks. *Website* juga beberapa kali mengalami *down* ketika digunakan serta terdapat fitur yang kurang responsif. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui kualitas *website* SID Sudagaran menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* serta mengusulkan rekomendasi perbaikan terhadap indikator yang memiliki kinerja rendah. Evaluasi terhadap kualitas *website* SID Sudagaran dengan kedua metode tersebut menghasilkan analisis tingkat kesesuaian sebesar 99.08% atau nilai tingkat kesesuaian $< 100\%$, yang berarti layanan tersebut belum memenuhi harapan pengguna. Rata-rata kesenjangan (GAP) dari semua indikator adalah -0.05 atau nilai GAP < 0 , yang berarti layanan masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Diagram kartesius dari IPA menunjukkan perlunya peningkatan kualitas atau perbaikan pada kuadran I, terutama indikator U5, US7, IQ3, IQ4, dan SIQ6, serta kuadran III, terutama US8, IQ6, IQ7, SIQ4, SIQ5, dan SIQ7. Temuan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi administrator atau penyedia layanan *website* SID Sudagaran untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Kata kunci : Kualitas *Website*, Sistem Informasi Desa, Sistem Informasi Desa Sudagaran, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*