# ABSTRAK

## EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Oleh
Wiwit Annisa Puspaningsari
18103063

*E-Government* ini memberikan banyak manfaat baik dari sisi pemerintah maupun sisi masyarakat. Manfaat dari dari sudut pandang pemerintah seperti mengefisiensikan segala pelayanan yang ada, meningkatkan kepercayaan masyarakat karena pemerintah melakukan transparansi informasi, dan lain sebagainya. Dari sudut pandang masyarakat yaitu mendapatkan pelayanan informasi 24 jam, mempermudah penggunaan layanan, dan lain sebagainya. Kabupaten Banyumas merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang telah menggunakan *website* sebagai bentuk pengimplementasian *E-Government*. Perumusan masalahnya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika telah setuju ingin melihat bagaimana kondisi *website* pemerintah Kabupaten Banyumas dari segi pengguna, dan jika dievaluasi dengan metode yang digunakan. Tujuan penelitian ini yaitu mengevaluasi *website* pemerintah Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode penilaian *Webqual 4.0* dan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga nanti dapat dilihat perkembangan terkini terkait *website* pemerintahan dari segi pengguna studi kasus tersebut, yang nantinya hasil akhir penelitian ini akan diserahkan ke Kabupaten Banyumas. Pemecahan masalah yang ada peneliti ini dengan melakukan evaluasi kualitas dengan membuat instrument penelitian sesuai dengan dimensi-dimensi yang ada pada *Webqual 4.0*, kemudian hasilnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan dimasukkan kedalam diagram kartesius sesuai keempat kuadran yang ada. Hasil analisis tingkat kesesuaian kualitas *website* pemerintah Kabupaten Banyumas menghasilkan nilai kesesuaian keseluruhan yaitu sebesar 97%. Hasil kesenjangan (*GAP Analysis*) yaitu -0.1. untuk keseluruhan indikator dan dinyatakan kualitas *website* pemerintah Kabupaten Banyumas masih kurang sesuai dengan harapan pengguna yaitu pada indikator : *US1, US2, US3, US4, US5, US6, US7, US8, IQ1, IQ2, IQ3, IQ5, IQ6, WI1, SI2, SI3, SI4, SI6,* dan *SI7*. Hasil implementasi kuadran *IPA* yaitu pada kuadran I dan kuadran III memerlukan peningkatan kualitas dikarenakan memiliki *performance* yang rendah sehingga mempengaruhi *importance*nya. Rekomendasi penelitian lanjutan nanti bisa dikembangkan lebih luas terkait objek nya dan respondennya.

***Kata kunci : E-Government, Kualitas Website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Kabupaten Banyumas***