Analisis Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Informasi Publik Berbasis *Website* Pemerintah Kelurahan Menggunakan WebQual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)

Eva Maria Nueng[1], Rahmatina Hidayati[2]
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang.
e-mail: Marianueng093@gmail.com[1], rahmatina.hidayati@unmer.ac.id[2]

Kata Kunci:
WebQual 4.0
Importance Performance Analysis
kualitas *Website*
layanan informasi publik
Website pemerintah kelurahan

ABSTRAK

Website kelurahan memegang peran penting sebagai media informasi publik, namun persoalan seperti tampilan kurang menarik, struktur informasi belum tertata, konten jarang diperbarui, dan rendahnya pemanfaatan oleh masyarakat masih umum dijumpai pada website pemerintah tingkat kelurahan. Penelitian ini mengukur kualitas layanan informasi publik pada website salah satu kelurahan di Kota Malang dari perspektif pengguna sekaligus menyusun prioritas perbaikannya. Pendekatan kuantitatif dengan metode WebQual 4.0 pada tiga dimensi—Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality—dipadukan dengan Importance Performance Analysis (IPA). Data dihimpun dari 80 responden melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan tingkat kesesuaian, analisis gap, dan diagram kartesius IPA. Hasil menunjukkan kinerja website (rata-rata 3,86) masih di bawah harapan pengguna (rata-rata 4,08), dengan nilai gap negatif pada seluruh dimensi; keakuratan informasi, tampilan visual, tingkat kepercayaan, dan kompetensi fitur teridentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan, yang mendasari rekomendasi pembaruan konten berkala, pengujian fungsional, dan pembaruan tampilan.

Keyword:
WebQual 4.0
Importance Performance Analysis
Website quality
public information service
village government Website

ABSTRACT

Sub-district (kelurahan) websites serve a vital role as public information media, yet unattractive design, poorly organized content structure, infrequent updates, and low community utilization remain common issues at this level of government. This study measured the public information service quality of a sub-district website in Malang City from the user's perspective and identified improvement priorities. A quantitative approach applying WebQual 4.0 across three dimensions—Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality—was combined with Importance Performance Analysis (IPA). Data were collected from 80 respondents via validated, reliable questionnaires and analyzed using suitability levels, gap analysis, and IPA cartesian diagrams. Results revealed overall performance (mean 3.86) below user expectations (mean 4.08), with negative gaps across all dimensions; information accuracy, visual design, information trustworthiness, and feature competence emerged as top improvement priorities, informing recommendations for periodic content updates, functional testing, and design revisions.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong berbagai instansi pemerintah, termasuk pemerintah tingkat kelurahan, untuk memanfaatkan website sebagai saluran resmi penyampaian informasi kepada masyarakat. Kewajiban ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengharuskan setiap badan publik menyajikan informasi secara mudah diakses oleh masyarakat. Kehadiran website kelurahan diharapkan menjadi jembatan komunikasi antara aparat pemerintah dan warga, sekaligus sarana transparansi yang mencakup program kerja, layanan administrasi, berita kegiatan, dan data kependudukan.

Meskipun demikian, penerapan website pemerintah di tingkat kelurahan tidak selalu berjalan optimal. Pengamatan awal pada salah satu website kelurahan di Kota Malang menemukan sejumlah persoalan, antara lain tampilan visual yang masih menggunakan desain lama dan kurang menarik bagi pengguna, tata letak informasi yang kurang terstruktur sehingga menyulitkan pencarian konten, pembaruan konten yang jarang dilakukan, serta kecenderungan masyarakat lebih memilih media sosial dibandingkan website resmi untuk mencari informasi kelurahan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa website belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya, sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan informasi publik digital apabila dibiarkan tanpa evaluasi.

Evaluasi kualitas website secara sistematis diperlukan agar pengelola dapat mengetahui aspek yang sudah berjalan baik maupun yang masih perlu diperbaiki. Salah satu metode yang banyak digunakan dan terbukti efektif untuk keperluan tersebut adalah WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh [1], yang mengukur kualitas website melalui tiga dimensi, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Metode ini telah diterapkan pada berbagai evaluasi website pemerintah, misalnya pada website pemerintah daerah yang menunjukkan rata-rata kesenjangan -0,81 antara kinerja dan harapan pengguna [2], pada website desa yang memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99,08 persen namun tetap mengindikasikan performa yang belum memenuhi harapan pengguna [3], serta pada website kampus yang menghasilkan tingkat kesesuaian 79,2 persen dengan rata-rata gap -0,21 [4], Penerapan metode ini turut meluas pada berbagai jenis website non-pemerintah, seperti website mediacenter [5], sistem learning management system [6], forum diskusi daring [7], serta website institusi pendidikan lainnya [8], yang menunjukkan fleksibilitas WebQual 4.0 dalam mengevaluasi beragam jenis platform digital. Selain WebQual 4.0, evaluasi terhadap website juga dilakukan dengan pendekatan lain, misalnya penerimaan pengguna terhadap website layanan masyarakat menggunakan Technology Acceptance Model [9], serta pengembangan aplikasi berbasis website untuk mendukung media promosi pelaku UMKM [10], yang menegaskan luasnya pemanfaatan platform website bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

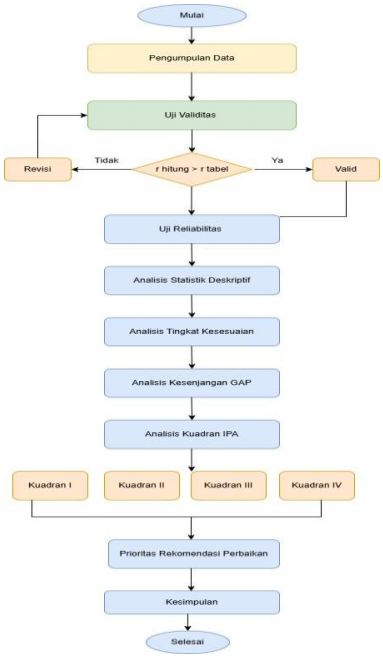
Untuk menindaklanjuti hasil pengukuran WebQual 4.0 agar lebih aplikatif, penelitian ini memadukannya dengan Importance Performance Analysis (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James [11], sebagai alat pemetaan prioritas perbaikan. Kombinasi kedua metode ini telah banyak digunakan pada penelitian sejenis, misalnya pada evaluasi website KPU kabupaten yang menemukan atribut penyajian informasi sebagai prioritas utama perbaikan [12], pada website kampus yang mengidentifikasi enam atribut prioritas [13], dan pada website kampus lain yang menemukan empat indikator prioritas perbaikan [14], serta pada evaluasi website dinas pemerintah daerah [15], yang secara konsisten menunjukkan efektivitas kombinasi WebQual 4.0 dan IPA dalam memetakan prioritas perbaikan pada berbagai jenis website, Kombinasi WebQual 4.0 dan IPA dinilai tepat karena tidak hanya mengukur kesenjangan kualitas, tetapi juga memetakan indikator mana yang paling mendesak untuk diperbaiki berdasarkan tingkat kepentingannya bagi pengguna.

Penelitian ini penting dilakukan karena website kelurahan merupakan satu-satunya kanal resmi yang dikelola langsung oleh pemerintah kelurahan, sehingga kualitasnya berpengaruh langsung terhadap efektivitas penyampaian informasi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Tanpa evaluasi yang sistematis, permasalahan pada website berpotensi terus berlanjut tanpa disadari oleh pengelola. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website kelurahan menggunakan metode WebQual 4.0 pada tiga dimensinya, mengidentifikasi indikator prioritas perbaikan melalui IPA, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang konkret dan terukur bagi pengelola website dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik kepada masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif survei untuk menjabarkan kondisi kualitas website berdasarkan data yang dihimpun langsung dari responden tanpa intervensi eksperimental. Desain penelitian dilakukan melalui tahapan identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan instrumen kuesioner, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (GAP), pemetaan Importance Performance Analysis (IPA), penyusunan rekomendasi perbaikan, dan penarikan kesimpulan. Alur penelitian tersebut disajikan pada Gambar 1. Lokasi penelitian adalah salah satu website resmi pemerintah kelurahan di wilayah Kota Malang yang telah memiliki website sebagai media informasi publik namun belum pernah dievaluasi secara sistematis

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076



Gambar 1. *Flowchart* tahapan analisis data

Populasi penelitian adalah masyarakat dan pihak kelurahan yang pernah mengakses website tersebut, tercatat berjumlah 400 orang. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden pernah mengakses website minimal satu kali, sedangkan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan 10 persen. Rumus slovin yangdigunakan adalah sebagai berikut:

$$n = N/ (1+N.e^2) \quad (1)$$

Keterangan :

n =Jumlah sampel yang dibutuhkan

N =Jumlah populasi

e =Batas toleransi kesalahan (10%=0,1%)

Perhitungan

$n = 400 / (1 + 400 \times 0,1^2)$

$n = 400 / (1 + 400 \times 0,01)$

$n = 400 / (1 + 4)$

$n = 400/ 5 = 80$ Responden

sehingga diperoleh minimal 80 responden. Untuk mengantisipasi data yang tidak valid, kuesioner disebarkan kepada 100 calon responden dan diperoleh 80 data yang memenuhi syarat untuk dianalisis.

Variabel penelitian ini adalah kualitas website yang diukur melalui tiga dimensi WebQual 4.0. Dimensi Usability mengukur kemudahan pengguna dalam mengoperasikan, memahami, dan bernavigasi pada website. Dimensi Information Quality mengukur keakuratan, kepercayaan,

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan kemudahan memahami informasi yang disajikan. Dimensi Service Interaction Quality mengukur keamanan, kepercayaan, dan kemudahan interaksi pengguna dengan pengelola website, termasuk perlindungan data pribadi.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang berisi 22 butir pernyataan hasil adaptasi indikator WebQual 4.0 dari penelitian-penelitian terdahulu. Setiap butir dinilai dari dua sisi secara bersamaan, yaitu tingkat kinerja (performance) yang mencerminkan kondisi aktual dan tingkat kepentingan (importance) yang mencerminkan harapan pengguna, menggunakan skala Likert 1 sampai 5. Sebelum digunakan, seluruh butir kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai di atas 0,60 untuk dinyatakan reliabel.

Data yang terkumpul dianalisis melalui beberapa tahap. Pertama analisis tingkat kesesuaian (Tki) dihitung dengan formula Tki = (Xi/Yi) x 100%, dengan Xi adalah rata-rata penilaian kinerja dan Yi adalah rata-rata penilaian kepentingan; nilai Tki di bawah 100 persen menunjukkan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Kedua analisis kesenjangan (gap) dihitung dengan formula GAP = Xi - Yi, dengan nilai negatif menunjukkan kinerja berada di bawah harapan. Ketiga analisis kuadran IPA memetakan setiap indikator ke dalam diagram kartesius dengan sumbu X sebagai tingkat kinerja dan sumbu Y sebagai tingkat kepentingan, menggunakan rata-rata keseluruhan sebagai titik potong sehingga terbentuk empat kuadran, yaitu Kuadran I (prioritas utama), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah), dan Kuadran IV (berlebihan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Krakteristik berdasrkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	26	32,5%
2	Perempuan	54	67,5%
3	Total	80	100%

Erdasarakan tabel 1, dari 80 responden yang berpartisipasi, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang (67,5%) dan sisanya laki-laki sebanyak 26 orang (32,5%). lanjut.

Tabel 2. Karakteristik Berdasarakan Usia

No	Usia	Jumlah	persentase
1	<20 Tahun	9	11,25%
2	21-25 Tahun	40	50,0%
3	26-30 Tahun	14	17,5%
4	31-35 Tahun	10	12,5%
5	36-40 Tahun	3	3,75%
6	>40 Tahun	4	5,0%
7	Total	80	100%

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Berdasarkan tabel 2, dari 80 responden kelompok usia terbanyak adalah responden berusia 21-25 tahun yaitu 41 orang (50,0%), diikuti kelompok berusia 26-30 tahun 14 orang (17,5%), usia 31-35 tahun 10 orang (12,5%), usia dibawah 20 tahun 9 orang (11,25%), usia diatas 40 tahun sebanyak 4 orang (5,0%).

Tabel 3. Karaktersitik Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar	29	36,25%
2	Pedagang	19	23,75%
3	Pegawai	15	18,75%
4	Tidak bekerja	4	5,0%
5	lainya	13	16,25%
6	Total	80	100%

Berdasarkan tabel 3, dari 80 responden, pekerjaan terbanyak adalah pelajar yaitu 39 orang (36,25%), diikuti pedagang 19 orang (23,75%), pegawai 15 orang (18,75%), tidak bekerja 4 orang (5,0%) dan lainya sebanyak 13 orang (16,25%).

Tabel 4. Karakterstik Responden Berdasarakan Frekunsi Akses Website

No	Frekuensi Akses	Jumlah	Persentase
1	Sangat sering	4	5,0%
2	Sering	33	41,25%
3	Jarang	32	40,0%
4	Sangat jarang	11	13,75%
5	Total	80	100%

Berdasarkan tabel 4, dari 80 responden frekuensi akses *website* terbanyak adalah sering yaitu 33 orang (41,25%), diikuti kategori jarang 32 orang (41,25%), kategori sangat jarang 11 0rang (13,75%), dan kategori sangat sering 4 orang (5,0%). Hal ini menunjukan bahwa responden mengakses *website* Kelurahan Bandulan dengan frekuensi sering hingga jarang, yang bermakna *website* tersebut cukup dikenal namun belum diakses rutin oleh masyarakat

Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan (Gap) Kualitas Website

Hasil analisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan pada ketiga dimensi WebQual 4.0 dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 5. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan (Gap) per Dimensi

Dimensi	Rata-Rata Kinerja (XI)	Rata-Rata Kepentingan (YI)	TKI	GAP
Usability	3,92	4,11	95,43	-0,19
Information Quality	3,78	4,06	93,09	-0,28
Service Interaction Quality	3,88	4,07	95,02	0,15
Rata-Rata keseluruhan	3,86	4,08	94,52	0,21

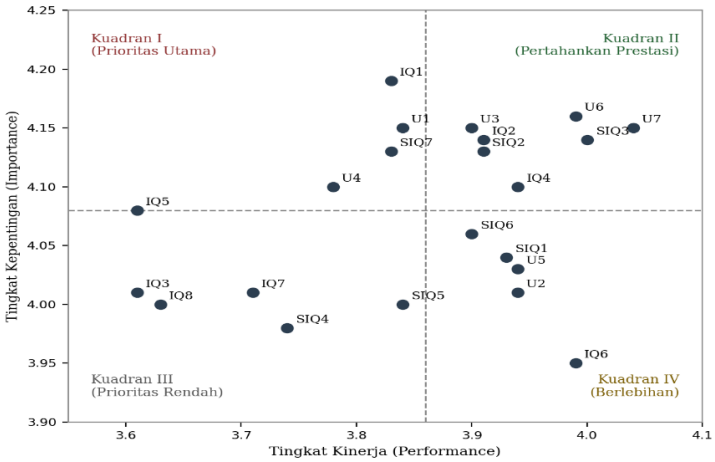
Berdasarkan Tabel 5, seluruh dimensi menghasilkan nilai gap negatif, yang berarti kinerja website secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna pada ketiga dimensi WebQual 4.0. Dimensi Information Quality memiliki gap terbesar (-0,28), yang terutama disumbang oleh

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

indikator kelengkapan informasi, informasi terbaru, dan aktualitas informasi, sejalan dengan permasalahan awal berupa konten website yang jarang diperbarui. Dimensi Usability dan Service Interaction Quality memiliki gap yang relatif lebih kecil, namun keduanya tetap menunjukkan bahwa kompetensi fitur, tampilan visual, serta tingkat kepercayaan terhadap informasi masih perlu ditingkatkan.

Pemetaan Prioritas Perbaikan dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Pemetaan 22 indikator WebQual 4.0 ke dalam diagram kartesius IPA menggunakan titik potong rata-rata kinerja keseluruhan sebesar 3,86 pada sumbu X dan rata-rata kepentingan keseluruhan sebesar 4,08 pada sumbu Y, sebagaimana disajikan pada Gambar 1. Hasil pemetaan menempatkan empat indikator pada Kuadran I (prioritas utama), tujuh indikator pada Kuadran II (pertahankan prestasi), enam indikator pada Kuadran III (prioritas rendah), dan lima indikator pada Kuadran IV (berlebihan).



Gambar 2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran I berisi indikator dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih di bawah rata-rata, sehingga menjadi fokus utama perbaikan. Empat indikator yang termasuk kategori ini serta rekomendasi perbaikannya dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 6. Prioritas Rekomendasi Perbaikan pada Indikator Kuadran I

Indikator	GAP	Akar Permasalahan	Rekomendasi Perbaikan
Ketersediaan informasi yang akurat	-0,36	Konten website tidak diperbaharui dalam waktu lama sehingga sebagian infrmasi tidak sesuai kondisi terkini	Verifikasi dan pembaruan berkala terhadap seluruh konten oleh admin yang ditunjuk, disertai pencantuman tanggal pembaruan pada setiap halaman
Kompetensi fitur website yang baik	0,32	Struktur navigasi kurang tertata sehingga sejumlah fitur atau menu tidak berfungsi sebagaiamna mestinya	Pengujian fungsional secara berkala terhadap seluruh fitur dan menu, serta perbaikan fitur yang tidak berjalan
Tampilan website yang menarik	0,31	Tampilan visual masih menggunakan desain lama yang kurang mengikuti standar website pemerintah saat ini	Pembaruan desain (tata letak, warna, tipografi) mengikuti standar website pemerintahan yang modern dan ramah

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

			pengguna
Tingkat kepercayaan terhadap informasi	0,30	Belum ada mekanisme yang menunjukan kredibilitas informasi seperti sumber resmi atau tanggal pembaharuan	Pencantuman sumber/rujukan resmi, tanggal pembaruan, serta kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi

Sementara itu, tujuh indikator pada Kuadran II, yaitu kesesuaian tampilan dengan jenis website pemerintahan, kejelasan dan kemudahan pemahaman, kesesuaian pelayanan, kejelasan navigasi, kepercayaan terhadap informasi yang disajikan, kemudahan berdialog dengan pengelola, dan kemudahan memahami informasi, sudah dinilai baik oleh pengguna dan perlu dipertahankan sebagai kekuatan utama website. Enam indikator pada Kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah sehingga perbaikannya dapat direncanakan secara bertahap tanpa mengurangi fokus pada Kuadran I. Adapun lima indikator pada Kuadran IV menunjukkan kinerja yang sudah cukup baik namun dianggap kurang penting oleh pengguna, sehingga sumber daya pada indikator tersebut berpotensi dialihkan sebagian untuk mempercepat perbaikan pada Kuadran I.

Temuan ini memperkuat hasil-hasil penelitian sejenis yang juga menunjukkan bahwa website pemerintah pada level lokal umumnya belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunanya, terutama pada aspek kebaruan informasi dan kompetensi fitur Dengan menempatkan keakuratan informasi, kompetensi fitur, tampilan visual, dan kepercayaan terhadap informasi sebagai prioritas perbaikan, pengelola website kelurahan dapat menyusun strategi pengembangan yang lebih terarah dan berbasis data, sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik yang diamanatkan oleh regulasi yang berlaku.

IV. SIMPULAN

Kualitas website kelurahan yang dievaluasi menggunakan metode WebQual 4.0 secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna, ditandai dengan nilai gap negatif pada seluruh dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Hasil pemetaan Importance Performance Analysis mengidentifikasi empat indikator prioritas utama perbaikan, yaitu keakuratan informasi, tampilan website, tingkat kepercayaan terhadap informasi, dan kompetensi fitur website, yang seluruhnya dinilai penting oleh pengguna namun kinerjanya masih di bawah harapan. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan berupa pembaruan konten secara berkala, pengujian fungsional fitur, pembaruan tampilan mengikuti standar website pemerintahan modern, serta pencantuman sumber dan tanggal pembaruan informasi. Penerapan rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu pengelola website kelurahan menyajikan informasi yang lebih akurat, terpercaya, dan mudah diakses, sehingga mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan publik kepada masyarakat.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

DAFTAR RUJUKAN

[1] S. J. Barnes And R. T. Vidgen, “An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality,” *Inf. Syst. Journal.*, No. 2, Pp. 114–127, 2002.

[2] F. Panjaitan, R. Saputra, S. Dian Purnamasari, C. Desi Kusmindari, And E. P. A. Puji Agustini, “Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode Web Qual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *J. Perangkat Lunak*, Vol. 5, No. 2, Pp. 74–85, 2023, Doi: 10.32520/Jupel.V5i2.2539.

[3] A. Oktavyani And N. E. W. Nugroho, “Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Desa Sudagaran,” *J. Tekno Kompak*, Vol. 18, No. 2, Pp. 256–268, 2024.

[4] A. A. Subarkah, R. I. Rokhmawati, And B. S. Prakoso, “Evaluasi Kualitas Website Ikip Budi Utomo Malang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 7, No. 2, Pp. 702–710, 2023, [Online]. Available: Https://J-Ptiik.Ub.Ac.Id/Index.Php/J-Ptiik/Article/View/12290

[5] Z. Aditya Syaifuddin1, “Mediacenter Website Quality Analysis Using Webqual 4 . 0 And Ipa Methods Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual,” Vol. 3, No. 1, Pp. 74–81, 2023.

[6] H. Afiyah, A. Faroqi, And E. M. Safitri, “Website Learning Management System Apiary Academy Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Inform. Dan Tek. Elektro Terap.*, Vol. 12, No. 3, Pp. 2506–2512, 2024.

[7] E. Claudia, I. Azizah, H. Aryadita, And A. D. Herlambang, “Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 2, No. 8, 2018.

[8] E. Widyastuti And F. S. Utomo, “Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika Improving User Experience : A Website Quality Analysis Of Pt . Gratia Jaya Mulya Using Webqual 4 . 0 And Importance Performance Analysis Methods,” Vol. 11, No. 1, Pp. 47–57, 2025.

[9] R. A. Andanuwari *Et Al.*, “Analisis Technology Acceptance Model Pada Penggunaan Website Prodamas Plus Sebagai Media Informasi Masyarakat Analysis Of Technology Acceptance Model On Prodamas Plus Website Usage As Society,” *Jisad*, Vol. 1, No. 1, Pp. 39–48, 2023, Doi: 10.26905/Jisad.V1i1.9869.

[10] E. Subiyantoro, A. R. Muslikh, And F. Y. Pamuji, “Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika Pengembangan Aplikasi Penentuan Media Promosi Pelaku Umkm Berbasis Website,” Vol. 9, No. 1, Pp. 1–11, 2023.

[11] J. A. Martilla And J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” Vol. 41, No. 1, Pp. 77–79, 1977.

[12] R. Kriswibowo, B. F. Supriyanto, M. H. Arief, And J. Gracelia, “Evaluasi Kualitas Website

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Kpu Kabupaten Kediri Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysi S (Ipa)," Vol. 11, No. 1, Pp. 103–112, 2021, Doi: 10.22146/Ijeis.63411.

[13] S. F. Djun And K. T. Harjo, "Evaluasi Kualitas Website Kampus Universitas Teknologi Indonesia Di Denpasar Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Modifikasi Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," Vol. 2, Pp. 20–28, 2024.

[14] M. C. Ngulum And A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Informatics Comput. Sci.*, Vol. 2, No. 01, Pp. 38–42, 2020, Doi: 10.26740/Jinacs.V2n01.P38-42.

[15] I. F. Muzacki, A. R. Perdanakusuma, And A. Rachmadi, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan)," vol. 3, no. 3, pp. 2344–2350, 2019.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076