

---

# Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Website E-Kinerja Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)

Suci Larasati<sup>\*1</sup>, Oktaviana Indriani<sup>2</sup>, Aji Supriyanto<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Teknologi Informasi, Fakultas Teknik Informasi dan Industri, Unisbank Semarang

Email: <sup>\*1</sup>sucilarasati7007@mhs.unisbank.ac.id, <sup>2</sup>oktavianaindriani7002@mhs.unisbank.ac.id,

<sup>3</sup>ajisup@edu.unisbank.ac.id

(Naskah masuk: 6 Januari 2026, diterima untuk diterbitkan: 20 April 2026)

**Abstrak:** Penelitian ini secara khusus menganalisis dimensi utama kualitas layanan Efficiency, Privacy, dan Contact yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap website e-Kinerja Balai Latihan Kerja. Kuesioner terstruktur berdasarkan model E-SERVQUAL disebarakan kepada responden, dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas berbasis SPSS, serta pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa dimensi layanan telah memenuhi harapan pengguna, terdapat atribut yang masih menunjukkan nilai gap negatif, seperti aksesibilitas lintas perangkat, privasi data pengguna, dan kejelasan informasi kontak. Gap tertinggi tercatat pada indikator ketersediaan informasi lengkap pada dimensi Fulfillment dengan nilai -1.0, diikuti oleh privasi data pengguna pada dimensi Privacy (- 0.3), serta kejelasan informasi kontak pada dimensi Contact (-0.3). Gap-gap ini mengindikasikan ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan layanan aktual yang diterima. Temuan ini menjadi dasar rekomendasi peningkatan layanan secara lebih terarah. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website E-KINERJA di Balai Latihan Kerja. Hasil analisis IPA Berdasarkan data, diperoleh nilai rata-rata importance sebesar 4.36 dan rata-rata performance sebesar 4.42. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan strategi layanan digital dalam sistem pemantauan kinerja Apartur Sipil Negara (ASN) di Balai Latihan Kerja.

**Kata Kunci** - E-SERVQUAL; IPA; website SIAPKERJA; kepuasan pengguna; Balai Latihan Kerja

---

## Analysis of E-Performance Website User Satisfaction Factors Using the E-Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA)

**Abstract:** This study aims to specifically analyze the key service quality dimensions Efficiency, Privacy, and Contact that influence user satisfaction with the e-Kinerja website of Balai Latihan Kerja. A structured questionnaire based on the E-SERVQUAL model was distributed to respondents, and the collected data were analyzed using descriptive statistics, SPSS-based validity and reliability testing, and Importance Performance Analysis (IPA). The findings reveal that although several service dimensions meet user expectations, attributes such as cross-device accessibility, user data privacy, and clarity of contact information still show negative service quality gaps. The highest gap was recorded in the availability of complete information indicator in the Fulfillment dimension with a value of -1.0, followed by user data privacy in the Privacy dimension (-0.3), and clarity of contact information in the Contact dimension (-0.3). These gaps indicate a mismatch between user expectations and the actual service received. These results provide a foundation for targeted recommendations to improve the overall digital service experience. Importance Performance Analysis (IPA) used to evaluate the suitability between user expectations and perceptions of the service quality of the E-KINERJA website at the Job Training Center. The results of the IPA analysis based on the data obtained an average importance value of 4.36 and an average performance value of 4.42. This research contributes to the strategic enhancement of digital service quality in higher education admissions systems.

**Keywords** - E-SERVQUAL; IP; e-Kinerja website; user satisfaction; Balai Latihan Kerja

---

## 1. PENDAHULUAN

*Website* telah menjadi salah satu media utama dalam penyampaian informasi dan layanan seiring pesatnya perkembangan dunia digital, termasuk di dunia kerja khususnya sektor pemerintahan. Pemerintah sebagai penyelenggara negara dituntut untuk terus menciptakan layanan yang baik kepada masyarakat, adaptasi teknologi menjadi kunci keberhasilan pemerintah untuk terus memperbaiki layanan yang dimiliki. *Website* menjadi pilihan utama bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk memperoleh informasi mengenai pencapaian kinerja yang telah yang telah di tetapkan sebelumnya oleh pimpinan, serta berbagai layanan kepegawaian lainnya. *Website* memiliki peran yang sangat vital dalam proses kerja modern. Kehadirannya meningkatkan efisiensi melalui pemantauan secara *online*, memudahkan akses informasi bagi ASN, serta menyederhanakan proses administratif bagi ASN dan institusinya.

Balai Latihan Kerja, sebagai salah satu institusi pemerintah, memanfaatkan *website* sebagai *platform* untuk memantau kinerja ASN dilingkungan melalui *website* e-kinerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Balai Latihan Kerja diperoleh informasi bahwa mereka menyadari masih banyak aspek yang harus diperbaiki pada *website* e-kinerja mereka untuk memenuhi harapan pengguna, di antaranya kurangnya kelengkapan informasi, navigasi *website* yang rumit, *website* yang lambat dan sering mengalami gangguan, serta kurangnya responsivitas admin *website*. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi tanda bahwa adanya kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *website* e-kinerja di Balai Latihan Kerja Kabupaten Tegal. Kesenjangan ini perlu di teliti dan dianalisis lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan pengguna *website* e-kinerja. Untuk keperluan identifikasi dan analisis faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website* di Balai Latihan Kerja, maka penelitian ini menggunakan metode E-SERVQUAL [1]. Tujuan penggunaan metode E-SERVQUAL adalah untuk mengukur kualitas sebuah situs *website* atau aplikasi guna harapan pengguna dalam hal kualitas layanan [2].

Adapun domain dari *e-Service Quality* atau E-SERVQUAL sendiri terdiri dari *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact* [3]. *Efficiency* diwujudkan dengan menyediakan situs web e-kinerja yang mudah di gunakan, proses entry data secara online sehingga lebih efisien, serta fitur pendukung yang memudahkan Aparatur Sipil Negara (ASN). *Availability* dapat diperoleh dengan memastikan situs web e-kinerja handal dan selalu tersedia, mudah diakses dari berbagai perangkat, serta menyediakan informasi yang lengkap dan up-to-date [4]. *Fulfillment* ditekankan pada ketepatan informasi, pemrosesan pendaftaran yang cepat dan akurat, serta transparansi dalam proses pendaftaran. *Privacy* dijaga dengan melindungi data pribadi Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui sistem keamanan yang kuat, kebijakan privasi yang jelas, dan persetujuan penggunaan data. *Responsiveness* ditunjukkan dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, memberikan tanggapan yang cepat dan tepat, serta menawarkan solusi yang efektif terhadap masalah Aparatur Sipil Negara (ASN) [5]. *Compensation* diberikan secara adil dan memadai jika terjadi kesalahan atau kekurangan dalam layanan, serta menunjukkan tanggung jawab atas kerugian yang dialami Aparatur Sipil Negara (ASN). *Contact* dipermudah dengan menyediakan informasi kontak yang lengkap, saluran komunikasi yang beragam dan staf yang ramah serta *helpful* [6].

Meskipun berbagai studi telah menerapkan metode E-SERVQUAL pada *website* layanan publik dan pendidikan[1][2], masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengevaluasi performa *website* E-KINERJA di lingkungan Balai Latihan Kerja dengan pendekatan kombinasi E-SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Padahal, kebutuhan informasi dan pengalaman pengguna dalam konteks E-KINERJA memiliki karakteristik tersendiri, terutama dalam aspek aksesibilitas dan kejelasan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengisi celah tersebut dan memberikan analisis berbasis data yang dapat ditindaklanjuti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas layanan elektronik berdasarkan dimensi E-SERVQUAL yang memengaruhi kepuasan pengguna *website* E-KINERJA Balai Latihan Kerja, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis analisis *Importance*

*Performance Analysis (IPA)*. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman empiris mengenai prioritas perbaikan layanan digital berbasis persepsi pengguna di sector layanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi landasan pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan E-KINERJA digital yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan Aparatur Sipil Negara (ASN).

## 2. METODE PENELITIAN

Teori E-SERVQUAL merupakan adaptasi dari teori SERVQUAL yang secara khusus dirancang untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan melalui media elektronik, seperti website [7]. Teori ini sangat relevan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna web E-KINERJA karena mengakomodasi berbagai dimensi layanan digital secara komprehensif. Metode E-SERVQUAL telah digunakan dalam berbagai konteks layanan daring, namun penerapannya secara khusus dalam sector pemerintahan masih relatif terbatas [8]. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menguji validitas dan reliabilitas dimensi E-SERVQUAL dalam konteks sistem pemantauan kinerja ASN berbasis web di instansi pemerintahan. Dengan demikian penelitian ini memperluas aplikasi model E-SERVQUAL kedalam domain layanan digital di sector pemerintahan yang memiliki karakteristik pengguna dan ekspektasi yang berbeda dibanding layanan umum lainnya. Hasil pengujian instrumen E-SERVQUAL juga memperkuat bukti empiris tentang kesesuaian model ini dalam mengukur kepuasan pengguna di sector pemerintahan.

Selain kontribusi teoretis penelitian ini juga memiliki dampak sosial dan implikasi kebijakan yang signifikan. Jika rekomendasi dari hasil penelitian diimplementasikan, pemerintahan dapat meningkatkan kualitas layanan E-KINERJA secara digital, yang pada gilirannya akan memperbaiki pengalaman pengguna dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses pemantauan kinerja ASN dilingkungan pemerintahan. Hal ini juga dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan internal terkait evaluasi dan pengembangan berkelanjutan sistem informasi e-Kinerja, serta mendukung transformasi digital yang lebih inklusif dan efisien di sector pemerintahan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti dengan menilai tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja aktual [12].

### 2.1 Tahapan Penelitian

Langkah awal dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan terhadap studi kasus serta identifikasi masalah, peneliti melakukan observasi langsung terhadap pengalaman pengguna website e-kinerja[13]. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode E-SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang memiliki pengaruh paling dominan dalam mencapai kepuasan pengguna [14]. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari ASN Balai Latihan Kerja yang terdaftar diwebsite E-KINERJA. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling [15]. Dalam tahap penyusunan kuesioner, penelitian ini akan menerapkan dimensi dari metode E-Service Quality sebagai dasar dalam merancang pertanyaan. Hasilnya, skor pada setiap dimensi dapat diukur menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dari responden kemudian akan diuji validitasnya untuk memastikan kesesuaian instrument dengan tujuan penelitian [16]. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas untuk menilai konsistensi atribut yang digunakan serta kemampuannya untuk diaplikasikan dalam jangka waktu panjang. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diuji, penelitian ini akan melakukan analisis data guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan, menyusun kesimpulan, serta memberikan rekomendasi yang relevan [17]. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) untuk menganalisis dan memperoleh hasil pengujian yang akurat [18]. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur akan dievaluasi keandalannya dengan menerapkan rumus Kuder-Richardson

(KR-21). Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, pada tahap ini, peneliti akan mendeskripsikan lima atribut penilaian kualitas layanan (E-SERVQUAL) [19]. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai akumulasi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan E-Service Quality, yang dihitung dari perbedaan antara nilai yang diberikan pengguna terhadap harapan dan persepsi mereka. Metode Importance Performance Analysis (IPA) diterapkan untuk menilai hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan [20].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Pembahasan

Hasil penelitian untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* E-KINERJA Balai Latihan Kerja menggunakan pendekatan *E-Service Quality (E-SERVQUAL)* data dari kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, khususnya pada lima dimensi utama yang dianalisis terlebih dahulu, sebagai berikut: *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Contact* dan *Responsiveness*.

Dalam evaluasi dimensi ini, terdapat beberapa indikator yang dinilai berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator pada dimensi *Efficiency*.

**Tabel 1.** Dimensi *efficiency*

No	Indikator	Persepsi (a)	Harapan (b)	(c)=(a-b)
1	Website E-KINERJA Balai Latihan Kerja dapat digunakan dengan cepat dan efisien.	4.44	4.32	0.12
2	Proses pendaftaran dapat diselesaikan dalam waktu singkat.	4.33	4.30	0.3

Nilai *gap* positif pada indikator dalam dimensi *Efficiency* menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa proses pendaftaran cepat dan efisien. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada kelengkapan fitur yang mendukung proses pantauan kinerja secara online. Hal ini penting mengingat ekspektasi pengguna terhadap efisiensi layanan digital semakin tinggi.

Dimensi *Fulfillment* dalam konteks *Website* E-KINERJA Balai Latihan Kerja mengukur sejauh mana *website* mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu selama proses input hasil kerja ASN. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *fulfillment*.

**Tabel 2.** Dimensi *fulfillment*

No	Indikator	Persepsi (a)	Harapan (b)	(c)=(a-b)
1	Website E-KINERJA tersedia setiap saat dan dapat diakses tanpa gangguan..	4.43	4.33	0.10
2	Website E-KINERJA dapat diakses pada berbagai perangkat (PC, tablet, smartphone).	4.30	4.32	-0.2

Meskipun nilai *gap* cenderung kecil, terdapat indikator dengan *gap* negative terkait aksesibilitas lintas perangkat. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan atau performa *website* E-KINERJA masih belum optimal disemua jenis *device*, khususnya *smartphone*. Oleh karena itu perlu dilakukan optimalisasi desain responsif dan pengujian *cross-device* secara berkala.

Dimensi *System Availability* mencerminkan keandalan *website* dalam menyediakan layanan secara konsisten tanpa gangguan, serta kemudahan akses dari berbagai perangkat kapan saja. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *Availability*.

**Tabel 3.** Dimensi *availability*

No	Indikator	Persepsi (a)	Harapan (b)	(c)=(a-b)
1	Website E-KINERJA memenuhi harapan pengguna dalam memberikan informasi yang lengkap.	3.39	4.39	-1

2	Pengguna menerima informasi yang jelas dan tepat waktu selama pendaftaran.	4.48	4.42	0.6
---	--	------	------	-----

Dimensi *Privacy* menilai kemampuan *Website* E-KINERJA Balai Latihan Kerja dalam menjaga keamanan data pribadi pengguna, termasuk perlindungan terhadap penyalahgunaan informasi selama proses input data hasil kerja. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *Privacy*.

**Tabel 4.** Dimensi *privacy*

No	Indikator	Persepsi (a)	Harapan (b)	(c)=(a-b)
1	<i>Website</i> E-KINERJA menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna.	4.36	4.39	-0.3
2	Pengguna merasa aman saat memasukkan data pribadi pada <i>website</i> .	4.32	4.34	-0.2

Dimensi *Privacy* menunjukkan *gap* negative yang mengindikasikan kekhawatiran sebagian pengguna terhadap keamanan data pribadi. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya transparansi mengenai kebijakan privasi atau tidak adanya tampilan indikator keamanan (misalnya sertifikasi, symbol gembok SSL, dsb). Disarankan untuk menampilkan informasi kebijakan privasi secara eksplisit dan memperkuat keamanan teknis yang terlihat oleh pengguna. Dimensi *Responsiveness* mengukur kecepatan dan ketepatan tim pengelola *website* dalam merespons pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan pengguna selama proses pendaftaran. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *responsiveness*.

**Tabel 5.** Dimensi *responsiveness*

No	Indikator	Persepsi (a)	Harapan (b)	(c)=(a-b)
1	Sistem Aplikasi Akademik mengoptimalkan produktivitas penggunanya.	4.47	4.35	0.12
2	Pengguna merasa proses pendaftaran berjalan dengan lancar.	4.37	4.37	0

Dimensi *Compensation* dalam penilaian terhadap *Website* E-KINERJA Balai Latihan Kerja mengukur sejauh mana kemampuan *platform* tersebut dalam memberikan solusi atau kompensasi kepada pengguna apabila terjadi kesalahan, ketidaksesuaian informasi, atau gangguan sistem selama proses pendaftaran. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *compensation*.

**Tabel 6.** Dimensi *compensation*

No	Indikator	Persepsi (a)	Harapan (b)	(c)=(a-b)
1	<i>Website</i> E-KINERJA memberikan solusi yang memadai jika pengguna mengalami kesulitan.	4.58	4.35	0.23
2	Pengguna merasa puas dengan kompensasi yang diberikan jika ada masalah.	4.45	4.38	0.7

Dimensi *Contact* dalam evaluasi *Website* E-KINERJA Balai Latihan Kerja mengukur sejauh mana *platform* tersebut mampu menyediakan informasi yang lengkap terkait layanan *update* kinerja ASN, serta memfasilitasi sarana komunikasi yang efektif dan mudah diakses antara Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan pihak pemerintah daerah dalam hal ini Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM (BKPSDM), baik melalui fitur chat, email, maupun kontak telepon. Dalam dimensi ini terdapat beberapa indikator yang dinilai berdasarkan persepsi dan harapan pengguna, dengan hasil nilai *E-SERVQUAL*, Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *contact*.

**Tabel 7.** Dimensi *contact*

No	Indikator	Persepsi (a)	Harapan (b)	(c)=(a-b)
----	-----------	--------------	-------------	-----------

1. Pengguna dapat dengan mudah menghubungi pihak operator E-KINERJA untuk bantuan atau informasi lebih lanjut.	4.56	4.38	0.18
2. Informasi kontak yang disediakan di <i>website</i> E-KINERJA jelas dan mudah ditemukan.	4.39	4.42	-0.3

Salah satu *gap* negative signifikan ditemukan pada indikator kerja informasi kontak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi kontak tersedia, pengguna kesulitan menemukannya secara cepat. Disarankan agar tautan kontak ditempatkan secara konsisten di *header/footer* halaman dan dilengkapi dengan kanal komunikasi langsung (*live chat, WhatsApp*, atau integrasi *form helpdesk*). Untuk mengetahui keabsahan instrument pengukuran *E-Service Quality* yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas dengan membandingkan nilai korelasi antar indikator (R hitung) terhadap nilai kritis (R tabel). Indikator yang memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**Tabel 8.** Hasil Uji Validitas

Indikator	Rhitung	RTabel	Keterangan
P1	1	0,349	Valid
P2	0.693	0,349	Valid
P3	1	0,349	Valid
P4	0.636	0,349	Valid
P5	1	0,349	Valid
P6	0.613	0,349	Valid
P7	1	0,349	Valid
P8	0.488	0,349	Valid
P9	1	0,349	Valid
P10	0.756	0,349	Valid
P11	1	0,349	Valid
P12	0.816	0,349	Valid
P13	1	0,349	Valid
P14	0.530	0,349	Valid

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai R Hitung > R Tabel maka ketujuh dimensi *E-SERVQUAL* dapat dinyatakan valid.

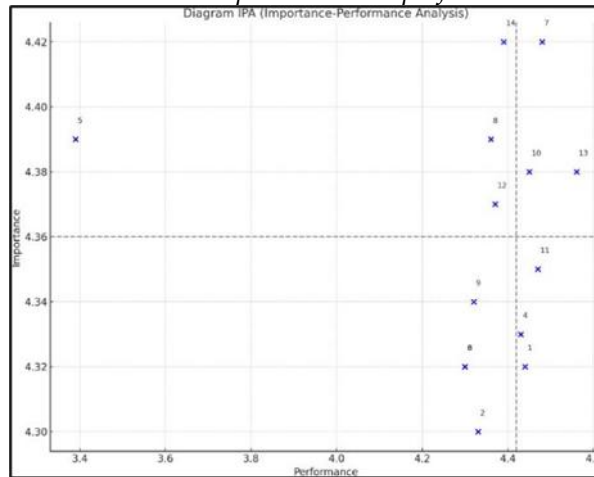
### Uji Reliabilitas *E-Service Quality*

**Tabel 9.** Uji Reabilitas E-Service quality

Reliability Statistics	
Cronbach'sAlpha	NofItems
0.631	14

Hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,631, dengan jumlah item sebanyak 14. Karena nilai  $0,631 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada reliabilitas adalah reliabel.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website E-KINERJA pada Balai Latihan Kerja Kabupaten Tegal. Hasil analisis IPA divisualisasikan dalam diagram kartesius yang memetakan 14 indikator berdasarkan nilai rata-rata *importance* (Y) dan *performance* (X). Gambar 1 berikut menyajikan hasil pemetaan indikator dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan nilai rata-rata *importance* dan *performance*.



**Gambar1.** Diagram kartesius *importance performance analysis*

Berdasarkan data, nilai rata-rata *importance* sebesar 4.36 dan rata-rata *performance* sebesar 4.42, sehingga sumbu kuadran berada pada titik-titik tersebut.

Setiap indikator ditempatkan kedalam kuadran sebagai berikut:

**Tabel 10.** Tabel IPA

Kuadran	Kategori	Indikator	PenjelasanSingkat
I	Prioritas utama	5,8,14	Kinerja masih dibawah harapan meskipun sangat penting.
II	Pertahankan	9,11,13	Kinerja tinggi dan sangat penting, harus dijaga.
III	Prioritas rendah	2,4,6	Tidak terlalu penting dan kinerjanya juga rendah.
IV	Berlebihan	1,3,7,10,12	Kinerja tinggi tetapi tidak terlalu penting.

**Interpretasi Tabel**

1. Indikator 14 (*Contact*) berada di Kuadran I, artinya meskipun sangat penting, kualitas masih belum memuaskan.
2. Indikator 13(*Contact*) di Kuadran II, artinya pengguna merasa sangat puas terhadap kemudahan menghubungi pihak terkait, dan ini penting untuk dipertahankan.
3. Indikator 2 dan 4 (*Efficiency*) di Kuadran III, artinya pengguna menilai tidak terlalu penting, dan persepsi terhadap kinerjanya juga rendah.
4. Indikator 3,10,12 berada di Kuadran IV, artinya meskipun memiliki kinerja baik, ternyata pengguna tidak menilai aspek tersebut terlalu penting.

Berdasarkan analisis, fokus perbaikan sebaiknya diarahkan pada indikator yang masuk Kuadran I, terutama indikator 5 (*Fulfillment*), 8 (*Privacy*), dan 14 (*Contact*). Indikator-indikator ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap atribut tersebut penting, namun kinerjanya belum memenuhi harapan. Sebaliknya, atribut yang berada di Kuadran II perlu dipertahankan karena

memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan *E-SERVQUAL* pada *Website* E-KINERJA di Balai Latihan Kerja Kabupaten Tegal, secara umum layanan *website* telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan nilai gap ( $c = a - b$ ) yang positif pada beberapa indikator, seperti pada dimensi *Efficiency* dan *Compensation*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kecepatan akses *website* dan kompensasi yang diberikan saat mengalami kendala. Hasil perhitungan *E-SERVQUAL* menunjukkan bahwa meskipun mayoritas layanan *website* telah berjalan baik, namun terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai gap negatif dan perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Beberapa di antaranya adalah:

1. *Website* E-KINERJA dapat diakses pada berbagai perangkat (PC, tablet, smartphone) pada dimensi *Fulfillment* dengan nilai gap-0.2. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun *website* cukup informatif, aksesibilitas lintas perangkat masih dirasa kurang memadai oleh sebagian pengguna.
2. *Website* E-KINERJA menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna pada dimensi *Privacy* dengan nilai gap -0.3. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa aman, masih ada yang merasakan adanya kekhawatiran terkait privasi data.
3. Informasi kontak yang disediakan di *website* E-KINERJA jelas dan mudah ditemukan pada dimensi *Contact* dengan nilai gap -0.3. Artinya, perlu ada perbaikan pada penyajian informasi kontak yang lebih mudah ditemukan dan diakses.

Dengan menggunakan pendekatan *E-SERVQUAL* dan IPA, penelitian ini berhasil mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan segera, dipertahankan, maupun dievaluasi ulang. Gap negatif yang ditemukan pada dimensi *Contact*, *Privacy*, dan *Fulfillment* menjadi perhatian utama dalam formula direkomendasi. Hasil ini memberikan dasar obyektif bagi institusi untuk mengambil langkah prioritas dalam perbaikan layanan digital E-KINERJA.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode *E-SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa secara umum *Website* E-KINERJA Balai Latihan Kerja telah memberikan layanan yang baik kepada pengguna. Hal ini tercermin dari beberapa dimensi yang memiliki nilai gap positif, seperti *Efficiency* dan *Compensation*, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kecepatan akses *website* dan solusi yang diberikan ketika terjadi kendala. Namun demikian, terdapat sejumlah atribut yang menunjukkan nilai gap negatif dan perlu menjadi perhatian utama. Gap tertinggi tercatat pada indikator ketersediaan informasi lengkap pada dimensi *Fulfillment* dengan nilai -1.0, diikuti oleh privasi data pengguna pada dimensi *Privacy* (- 0.3), serta kejelasan informasi kontak pada dimensi *Contact* (- 0.3). *Gap-gap* ini mengindikasikan ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan layanan aktual yang diterima.

Sedangkan hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan data, diperoleh nilai rata-rata important sebesar 4.36 dan rata-rata performance sebesar 4.42. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi konkret yang dapat diberikan antara lain :

1. Melakukan audit dan penyempurnaan terhadap konten informasi E-KINERJA agar lebih lengkap, terstruktur, dan mudah ditemukan.
2. Menyediakan indikator keamanan yang terlihat secara eksplisit seperti ikon SSL, kebijakan privasi yang mudah diakses, dan informasi perlindungan data pengguna.
3. Mendesain ulang halaman kontak agar lebih mudah dijangkau, dengan menambahkan fitur komunikasi langsung seperti tombol *WhatsApp* atau *live chat*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya adalah cakupan responden yang terbatas pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Balai Latihan Kerja, serta tidak mencakup evaluasi

dari pihak internal seperti *admin* atau *operator website*. Selain itu, analisis hanya dilakukan pada satu waktu tanpa mempertimbangkan aspek longitudinal atau perbandingan antar tahun. Sebagai kontribusi ilmiah, penelitian ini memperluas penerapan model E-SERVQUAL pada layanan digital pendidikan tinggi vokasi serta menunjukkan relevansi pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menetapkan prioritas perbaikan berbasis persepsi pengguna. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengambilan kebijakan dan pengembangan layanan digital E-KINERJA secara berkelanjutan di institusi pendidikan lainnya.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada para responden karena telah berkontribusi untuk mengisi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, "Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website E-KINERJA ITTP," *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 16, no. 2, pp. 14-25, 2023
- [2] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and A. Malhotra, "E-S-Qual A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 213-233, 2005
- [3] C. Wiguna, D. M. Kusumawardani, and R. F. Kusuma Adjie, "Implementasi Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi," *JTERA (Jurnal Teknol. Rekayasa)*, vol.6, no.1, p.115, 2021,-
- [4] N. N. Sabila, E. Saputra, M. L. Hamzah, Syaifullah, A. Marsal, and S. Daulay, "Analisis Kualitas Website Sekolah Tinggi Teknologi Pekanbaru Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 10, no. 1, pp. 793-807, 2023.
- [5] 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.
- [6] M.A.Athallahand K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITo Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171-182, 2022
- [7] R.T.Y.Yanto and A.D. Anjasari, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN," *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol.11, no.1, pp. 1-13, 2021.
- [8] N. I. Majdina, B. Pratikno, and A. Tripena, "PENENTUAN UKURAN SAMPEL MENGGUNAKAN RUMUS," *J. Ilm. Mat. dan Pendidik. Mat.*, vol. 16, no. 1, p. 73, 2024
- [9] R.Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. 2021.
- [10] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131-143, 2020
- [11] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis," *Integr.J.Ilm.Tek.Ind.*, vol.8, no.1, pp.32-39, 2023.
- [12] M. Permata Putri, Herawati, and I. Permata Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 6, no. 2, pp. 99-108, 2021.
- [13] F.Z. Jannahand, D.F. Suyatno, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesa di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 05, no. 01, pp. 144-152, 2024.
- [14] P. R. Damayanti and G. S. Palupi, "Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance

- Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 3, pp. 115-125, 2023
- [15] A. Pramesti and A. P. A. Gita, "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pendaftaran Online di RS PKU Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual)," *J. Univ. Kusuma Husada*, pp. 1-10, 2023.
- [16] M. H. Rahmadini, A. Faroqi, and A. Wulansari, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JutisiJ. Ilm.Tek. Inform.dan Sist. Inf.*, vol.11, no.2, p.433, 2022
- [17] W. G. S. Parwita, I. G. A. A. D. Indradewi, M. S. Ariantini, N. L. W. S. R. Ginantra, and I. K. A. Putra, "Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace," *SINTECH (Science Inf. Technol. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 218-226, 2022
- [18] M. Zulfansyah, M. Isnoe, and A. M. Azis, "Analisis E-Service Quality Aplikasi DANA dalam Memenuhi Customer Satisfaction dengan Menggunakan Dimensi E- Servqual," vol. 17, no. 2, pp. 199-214, 2024.
- [19] R.Iqbal, "PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN ANALISIS GAP," *J.Teknol.danSist.Inf.*,vol.2,no.3,pp.102-108,2021
- [20] T.Rekayasa, P.Lunak,and P.E.Indorama, "Analisis Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus: Website Politeknik Enjinereng Indorama)," vol. 3, no. 1, pp. 81-86, 2023.