

Analisis Kualitas Website e-BEASISWAKU Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Henrika Huring¹, Paula Riska², Libseawasa Zakipradi³, Ramadiani⁴

Universitas Mulawarman^{1,2,3,4}

henrikahuring00@gmail.com¹, paulajuner96@gmail.com², asa.rays@gmail.com³,
ilkom.ramadiani@gmail.com⁴

Abstract

The development of information technology has driven the digitalization of public services, including education administration. The Department of Education and Culture of Mahakam Ulu Regency developed the e-BEASISWAKU website to facilitate online access to information, application submission, and scholarship monitoring. However, the success of a website does not solely depend on technology, but also on its quality as perceived by users. An evaluation is necessary to ensure that the website meets expectations and enhances user satisfaction. This study aims to analyze the quality of the e-BEASISWAKU website using the Webqual 4.0 method, which includes the dimensions of usability, information quality, and service interaction quality, and to measure its relationship with user satisfaction. A quantitative descriptive approach was employed with a sample of 80 respondents (users and staff). Data were collected through questionnaires, observations, and literature studies. The Webqual 4.0 analysis was used to measure the alignment between performance and user expectations, as well as to identify aspects that need improvement. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) on the quality of the e-BEASISWAKU website using the Webqual 4.0 approach concluded that aspects with high importance but low performance (Quadrant I) should be the main focus of improvement, as they directly affect user satisfaction. Aspects with both high importance and high performance (Quadrant II) should be maintained as service strengths. Meanwhile, indicators in Quadrant III have a low priority for improvement, and those in Quadrant IV indicate an excessive allocation of resources to aspects that are less important to users. Overall, these findings emphasize that increasing user satisfaction can be achieved by reallocating resources from Quadrant IV to Quadrant I, while maintaining high performance in Quadrant II.

Keywords: *Quality, e-BEASISWAKU Website, User Satisfaction, Webqual 4.0.*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong digitalisasi layanan publik, termasuk administrasi pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu mengembangkan website e-BEASISWAKU untuk mempermudah akses informasi, pengajuan, dan pemantauan beasiswa secara daring. Namun, keberhasilan website tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna. Evaluasi diperlukan untuk memastikan website memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website e-BEASISWAKU menggunakan metode Webqual 4.0, yang mencakup dimensi usability, information quality, dan service interaction quality, serta mengukur hubungannya dengan kepuasan pengguna. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dengan sampel 80 responden (pengguna dan

pegawai). Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Analisis Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna, serta menentukan aspek yang perlu ditingkatkan. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) terhadap kualitas website e-BEASISWAKU dengan pendekatan Webqual 4.0, diperoleh kesimpulan bahwa aspek dengan *importance* tinggi namun *performance* rendah (Kuadran I) harus menjadi fokus perbaikan utama karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Aspek dengan *importance* dan *performance* sama-sama tinggi (Kuadran II) perlu dipertahankan sebagai kekuatan layanan. Sementara itu, indikator pada Kuadran III memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki, dan indikator pada Kuadran IV menunjukkan adanya alokasi sumber daya yang berlebihan pada aspek yang kurang penting bagi pengguna. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna dapat dicapai dengan mengalihkan sumber daya dari kuadran IV menuju kuadran I, serta menjaga kinerja tinggi pada kuadran II.

Kata Kunci: Kualitas, Website e-BEASISWAKU, Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi pendidikan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah melalui pengembangan website pelayanan publik untuk mempermudah akses informasi dan proses layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Website instansi pemerintah kini menjadi salah satu sarana strategis dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas website pemerintah sangat penting untuk mendukung keterbukaan informasi dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan (Putra & Ramadhan, 2022).

Dalam konteks pemerintahan daerah, digitalisasi layanan pendidikan menjadi prioritas, termasuk dalam pengelolaan beasiswa. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu mengembangkan sistem layanan berbasis web, yaitu website *e-BEASISWAKU*, sebagai media informasi dan pengajuan beasiswa secara daring. Website ini dirancang untuk memfasilitasi siswa dan mahasiswa dalam mengakses informasi, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau status pengajuan beasiswa. Namun, keberhasilan implementasi website tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologinya saja, melainkan juga oleh seberapa baik kualitas website itu dirasakan oleh penggunanya (Kurniawan & Astuti, 2023).

Kualitas website merupakan faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna (user experience) dan kepuasan terhadap layanan daring. Salah satu metode yang banyak

digunakan untuk mengevaluasi kualitas website adalah Webqual 4.0. Metode ini menilai kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service interaction quality*), dan kualitas tampilan antarmuka (*usability*). Melalui pendekatan ini, dapat diketahui aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki agar website dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna (Fadillah & Nurhidayat, 2021).

Website *e-BEASISWAKU* sebagai layanan publik berbasis digital perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa sistem tersebut benar-benar efektif dan efisien dalam mendukung proses administrasi beasiswa. Meskipun tampak berjalan dengan baik, sering kali ditemukan keluhan dari pengguna terkait kejelasan informasi, kesulitan navigasi, atau kendala dalam proses unggah dokumen. Hal ini menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi kualitas website secara sistematis dan menyeluruh, agar layanan digital yang disediakan benar-benar mampu meningkatkan kepuasan pengguna (Andayani & Syahrial, 2024).

Kepuasan pengguna merupakan indikator keberhasilan sistem informasi yang tidak boleh diabaikan, terutama dalam konteks layanan publik. Pengguna yang puas akan cenderung lebih loyal dan percaya terhadap instansi penyedia layanan. Sebaliknya, jika pengguna merasa kesulitan dan kecewa dengan website layanan yang digunakan, maka hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi terkait. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna dengan metode yang tepat seperti Webqual 4.0 menjadi langkah penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis web (Nugraha et al., 2022).

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas website *e-BEASISWAKU* dapat memenuhi kebutuhan informasi dan kemudahan akses bagi masyarakat di Kabupaten Mahakam Ulu. Dengan menggunakan metode Webqual 4.0, analisis dapat dilakukan secara menyeluruh dan terstruktur pada setiap dimensi yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola sistem dalam melakukan perbaikan dan pengembangan website ke depan, agar layanan beasiswa menjadi lebih optimal dan inklusif (Sari & Firmansyah, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website *e-BEASISWAKU* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu dengan pendekatan Webqual 4.0 dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan sistem informasi publik, tetapi juga menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi praktis bagi instansi pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan digital yang berorientasi pada kepuasan

masyarakat (Rahmawati & Lestari, 2025).

KAJIAN PUSTAKA

WebQual 4.0 merupakan model pengukuran kualitas situs web yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen sebagai penyempurnaan dari versi sebelumnya. Model ini dirancang untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas website dengan mempertimbangkan aspek kegunaan (*usability*), informasi, dan interaksi layanan yang relevan dengan kebutuhan era digital saat ini (Wardhana, 2024). WebQual 4.0 lebih komprehensif dan responsif terhadap karakteristik situs web modern terutama e-commerce dan layanan daring dibanding versi awalnya (Nada & Wibowo, 2025). Model ini mengukur kualitas situs web melalui tiga dimensi utama, yaitu (Wardhana, 2024):

1. *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan)

Dimensi ini menilai seberapa mudah dan efisien sebuah situs digunakan. Meliputi aspek seperti kemudahan pembelajaran, navigasi intuitif, penggunaan yang lancar, desain menarik, serta pengalaman positif bagi pengguna.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Memfokuskan pada kualitas konten website, termasuk akurasi, kebaruan (*update*), relevansi, keandalan, kemudahan pemahaman, detail penyajian, dan format yang sesuai guna memenuhi kebutuhan pengguna.

3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi)

Berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan website, mencakup rasa aman dan kepercayaan pengguna (misalnya dalam transaksi), reputasi situs, komunikasi, personalisasi, dan kemampuan menciptakan hubungan emosional serta komunitas pengguna

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau keadaan tertentu secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data-data numerik yang diperoleh dari hasil penelitian. Pendekatan ini cocok digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan website berdasarkan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian kuantitatif memungkinkan peneliti menyajikan hasil dalam bentuk angka-angka yang dianalisis menggunakan metode

statistik. Menurut Sugiyono (2021), metode kuantitatif digunakan ketika data yang dikumpulkan berupa angka dan dianalisis dengan teknik statistik untuk menguji hipotesis atau menggambarkan fenomena yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan akurat sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu: (1) angket/kuesioner yang dibagikan secara daring (google form) kepada pengguna aktif website *e-BEASISWAKU*, (2) observasi langsung terhadap tampilan dan fungsi website, dan (3) studi kepustakaan yang dilakukan untuk memperoleh dasar teori serta pembandingan dari penelitian terdahulu. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dimensi Webqual 4.0 yang terdiri dari kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*).

Populasi, Sampel & Sampling

Populasi adalah keseluruhan elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh pengguna aktif website *e-BEASISWAKU* pada tahun 2025 yang telah menggunakan layanan pengajuan beasiswa secara daring. Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu, total pengguna aktif tercatat sebanyak 40 orang dan pegawai yang termasuk tim IT Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu berjumlah 40 orang. Mengacu pada pendapat Arikunto (2022), apabila jumlah populasi kurang dari 100, maka seluruh populasi dapat dijadikan sampel. Oleh karena itu, seluruh populasi sebanyak 80 orang dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel ketika semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik ini dianggap tepat karena populasi yang digunakan relatif kecil dan semua responden memiliki pengalaman menggunakan website yang diteliti.

Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas website dari tiga dimensi utama, yaitu: (1) *usability quality* (kemudahan penggunaan website, navigasi, desain visual), (2) *information quality* (kualitas dan kejelasan

informasi), dan (3) *service interaction quality* (interaksi layanan seperti kecepatan respon dan bantuan teknis). Selain itu, metode ini juga mengukur gap antara harapan pengguna dan persepsi pengguna terhadap kinerja website. Hasil pengolahan data digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website *e-BEASISWAKU* yang ditinjau dari ketiga dimensi tersebut.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif berupa distribusi frekuensi dan persentase untuk melihat kecenderungan jawaban responden pada setiap dimensi Webqual 4.0 dan kuadran IPA.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Website *e-BEASISWAKU*

Laman *e-BEASISWAKU*, yang merupakan inisiatif kreatif dari tim Perencanaan dan Keuangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu, tampil dengan desain sederhana dan modern yang menekankan fungsionalitas serta navigasi yang jelas *e-BEASISWAKU*. Di bagian header terlihat menu navigasi utama, termasuk pilihan seperti Beranda, E-Berita, Beasiswa (dibagi ke dalam kategori seperti Stimulanan, UT, Kerjasama), Unduhan, FAQ, serta opsi Kontak Kami dan Masuk. Hal ini memudahkan pengguna terutama siswa atau pelamar beasiswa untuk mencari informasi dan dokumen penting terkait beasiswa dengan cepat.

Pada halaman Unduhan, terdapat penjelasan singkat yang mengundang pengguna untuk mengunduh berkas yang diperlukan sebagai persyaratan pengajuan beasiswa atau keperluan lainnya *e-BEASISWAKU*. Ditampilkan daftar file yang dapat diunduh langsung melalui antarmuka tersebut, dilengkapi dengan fasilitas pencarian agar pengguna dapat dengan mudah menemukan berkas yang dibutuhkan. Penataan yang intuitif ini mendukung akses informasi yang cepat dan efisien, serta mengurangi kebingungan bagi pengguna yang harus menyiapkan dokumen administratif dalam proses pendaftaran.

Karakteristik Responden

Hasil dari perhitungan persentase karakteristik responden importance bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Importance

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	< 17 tahun	17	42,5
	17–22 tahun	23	57,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	47,5
	Perempuan	21	52,5
Status	Pelajar	17	42,5
	Mahasiswa/i	23	57,5
Total Responden		40	100

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden, mayoritas pengguna website e-BEASISWAKU berada pada rentang usia 17–22 tahun, yaitu sebanyak 23 responden (57,5%), sedangkan sisanya berusia di bawah 17 tahun sebanyak 17 responden (42,5%). Dari segi jenis kelamin, distribusi responden relatif seimbang, dengan 21 responden (52,5%) berjenis kelamin perempuan dan 19 responden (47,5%) berjenis kelamin laki-laki. Jika dilihat dari status, sebagian besar responden merupakan mahasiswa/i, yaitu sebanyak 23 responden (57,5%), sedangkan pelajar berjumlah 17 responden (42,5%). Data ini menunjukkan bahwa kelompok usia muda dan mahasiswa/i menjadi pengguna dominan, yang selaras dengan tujuan utama platform e-BEASISWAKU sebagai sarana layanan pendaftaran beasiswa bagi pelajar dan mahasiswa di Kabupaten Mahakam Ulu.

Hasil dari perhitungan persentase karakteristik responden performance bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Performance

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	23–28 tahun	15	37,5
	> 28 tahun	25	62,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	52,5
	Perempuan	19	47,5
Status	Pegawai	40	100,0
Total Responden		40	100,0

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden pegawai, mayoritas pegawai yang menjadi responden berusia di atas 28 tahun, yaitu sebanyak 25 orang (62,5%), sedangkan sisanya berusia antara 23–28 tahun sebanyak 15 orang (37,5%). Dari segi jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan perempuan, yaitu masing-masing sebanyak 21 orang (52,5%) dan 19 orang (47,5%). Seluruh responden pada kelompok ini berstatus sebagai pegawai, yakni 40 orang (100%). Data ini menunjukkan bahwa responden pegawai didominasi oleh kelompok usia yang lebih matang dan berpengalaman, dengan distribusi jenis kelamin yang relatif seimbang, sehingga dapat memberikan perspektif yang beragam terhadap kualitas layanan dan kinerja website e-BEASISWAKU.

Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Importance

Hasil dari perhitungan persentase dari semua variabel webqual 4.0 pada importance bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Importance

Kode Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Jumlah Responden (N)	Mean
X1.1	1 (2,5%)	2 (5,0%)	6 (15,0%)	13 (32,5%)	18 (45,0%)	40	4,15
X1.2	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	17 (42,5%)	12 (30,0%)	40	3,98
X1.3	0 (0%)	1 (2,5%)	3 (7,5%)	18 (45,0%)	18 (45,0%)	40	4,33
X1.4	0 (0%)	3 (7,5%)	11 (27,5%)	14 (35,0%)	12 (30,0%)	40	3,88
X1.5	0 (0%)	1 (2,5%)	9 (22,5%)	17 (42,5%)	13 (32,5%)	40	4,05
X1.6	0 (0%)	1 (2,5%)	3 (7,5%)	18 (45,0%)	18 (45,0%)	40	4,33
X2.1	0 (0%)	4 (10,0%)	5 (12,5%)	16 (40,0%)	15 (37,5%)	40	4,05

Kode Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Jumlah Responden (N)	Mean
X2.2	0 (0%)	4 (10,0%)	7 (17,5%)	18 (45,0%)	11 (27,5%)	40	3,90
X2.3	2 (5,0%)	2 (5,0%)	6 (15,0%)	14 (35,0%)	16 (40,0%)	40	4,00
X2.4	0 (0%)	4 (10,0%)	7 (17,5%)	18 (45,0%)	11 (27,5%)	40	3,90
X2.5	0 (0%)	1 (2,5%)	2 (5,0%)	14 (35,0%)	23 (57,5%)	40	4,48
X3.1	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	18 (45,0%)	11 (27,5%)	40	3,95
X3.2	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	16 (40,0%)	13 (32,5%)	40	4,00
X3.3	0 (0%)	2 (5,0%)	16 (40,0%)	17 (42,5%)	5 (12,5%)	40	3,63
X3.4	0 (0%)	2 (5,0%)	11 (27,5%)	16 (40,0%)	11 (27,5%)	40	3,90
X3.5	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	16 (40,0%)	13 (32,5%)		

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa usability (X1) dan information quality (X2) memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan service interaction (X3). Pengguna menilai website e-BEASISWAKU sangat mudah digunakan dan informasinya jelas serta bermanfaat. Meskipun begitu, aspek service interaction atau layanan interaksi, meskipun tergolong baik, masih menjadi bagian yang perlu ditingkatkan terutama pada kecepatan dan kualitas respon terhadap pengguna.

Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Performance

Hasil dari perhitungan persentase dari semua variabel webqual 4.0 pada performance bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Performance

Kode Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Jumlah Responden (N)	Mean
X1.1	1 (2,5%)	2 (5,0%)	6 (15,0%)	13 (32,5%)	18 (45,0%)	40	4,15
X1.2	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	17 (42,5%)	12 (30,0%)	40	3,98
X1.3	0 (0%)	1 (2,5%)	3 (7,5%)	18 (45,0%)	18 (45,0%)	40	4,33
X1.4	0 (0%)	3 (7,5%)	11 (27,5%)	14 (35,0%)	12 (30,0%)	40	3,88
X1.5	0 (0%)	1 (2,5%)	9 (22,5%)	17 (42,5%)	13 (32,5%)	40	4,05
X1.6	0 (0%)	1 (2,5%)	3 (7,5%)	18 (45,0%)	18 (45,0%)	40	4,33
X2.1	0 (0%)	4 (10,0%)	5 (12,5%)	16 (40,0%)	15 (37,5%)	40	4,05
X2.2	0 (0%)	4 (10,0%)	7 (17,5%)	18 (45,0%)	11 (27,5%)	40	3,90
X2.3	2 (5,0%)	2 (5,0%)	6 (15,0%)	14 (35,0%)	16 (40,0%)	40	4,00
X2.4	0 (0%)	4 (10,0%)	7 (17,5%)	18 (45,0%)	11 (27,5%)	40	3,90
X2.5	0 (0%)	1 (2,5%)	2 (5,0%)	14 (35,0%)	23 (57,5%)	40	4,48
X3.1	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	18 (45,0%)	11 (27,5%)	40	3,95
X3.2	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	16 (40,0%)	13 (32,5%)	40	4,00
X3.3	0 (0%)	2	16	17	5	40	3,63

		(5,0%)	(40,0%)	(42,5%)	(12,5%)		
X3.4	0 (0%)	2 (5,0%)	11 (27,5%)	16 (40,0%)	11 (27,5%)	40	3,90
X3.5	0 (0%)	2 (5,0%)	9 (22,5%)	16 (40,0%)	13 (32,5%)	40	4,00

Pada variabel X1 (Usability), sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi (skor 4 dan 5) terhadap kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan navigasi website e-BEASISWAKU. Misalnya, pada indikator X1.1 hingga X1.6, skor 4 dan 5 mendominasi dengan persentase gabungan mencapai lebih dari 70% di setiap indikator. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kegunaan, website dinilai mudah diakses dan membantu pengguna dalam menemukan informasi maupun melakukan proses beasiswa secara efisien.

Pada variabel X2 (Information), penilaian responden juga menunjukkan kecenderungan positif. Indikator X2.1 hingga X2.5 memiliki dominasi skor 4 dan 5 di atas 65%, yang berarti informasi yang tersedia pada website dinilai akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami. Meski demikian, adanya sebagian kecil responden yang memberi skor 2 dan 3 menunjukkan masih ada ruang perbaikan terkait kejelasan format penyajian informasi dan pembaruan konten secara berkala.

Sementara pada variabel X3 (Service Interaction), mayoritas responden juga memberikan skor tinggi (4 dan 5) untuk indikator X3.1 hingga X3.5, dengan persentase lebih dari 70% pada sebagian besar indikator. Hal ini menggambarkan bahwa interaksi layanan, seperti kemudahan komunikasi, kecepatan respon, serta bantuan teknis, sudah berjalan baik. Namun, adanya responden yang memberi skor 2 dan 3 mengindikasikan bahwa kecepatan layanan dan aksesibilitas bantuan online masih dapat ditingkatkan.

Secara keseluruhan, ketiga variabel Webqual 4.0 usability, information, dan service interaction menunjukkan bahwa website e-BEASISWAKU telah memenuhi ekspektasi pengguna dan berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka. Akan tetapi, beberapa aspek detail seperti penyajian informasi dan layanan bantuan masih memerlukan optimalisasi agar pengalaman pengguna semakin maksimal.

Perhitungan Nilai Importance dan Performance

Tingkat kepentingan dan nilai aktual ditentukan berdasarkan hasil survei masing-masing indeks nilai ekspektasi dan nilai aktual. Evaluasi webqual dilakukan dengan menambahkan

seluruh jawaban pada setiap indikator untuk pernyataan aktual dan yang diharapkan. Kemudian bagi nilai tersebut dengan jumlah seluruh responden yaitu masing- masing 40 orang. Hasil perhitungan ini menyediakan nilai rata-rata metrik aktual (kinerja) dan yang diharapkan (kepentingan).

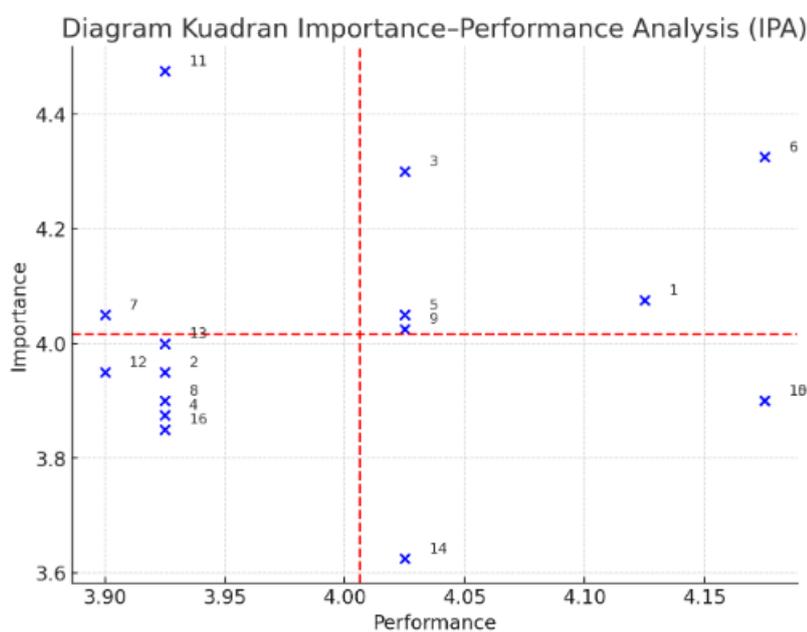
Tabel 5. Perhitungan Nilai Importance dan Performance

No	Kode Pernyataan	Total Score Performance / Pegawai	Total Score Importance / Pengguna	Mean Performance	Mean Importance	Nilai GAP	Tingkat Kesesuaian (%)
1	x1.1	165	163	4,125	4,075	0,05	98,79
2	x1.2	157	158	3,925	3,95	-0,025	100,64
3	x1.3	161	172	4,025	4,3	-0,275	106,83
4	x1.4	157	155	3,925	3,875	0,05	98,73
5	x1.5	161	162	4,025	4,05	-0,025	100,62
6	x1.6	167	173	4,175	4,325	-0,15	103,59
7	x2.1	156	162	3,9	4,05	-0,15	103,85
8	x2.2	157	156	3,925	3,9	0,025	99,36
9	x2.3	161	160	4,025	4	0,025	99,38
10	x2.4	167	156	4,175	3,9	0,275	93,41
11	x2.5	157	179	3,925	4,475	-0,55	114,01
12	x3.1	156	158	3,9	3,95	-0,05	101,28
13	x3.2	157	160	3,925	4	-0,075	101,91
14	x3.3	161	145	4,025	3,625	0,4	90,06
15	x3.4	167	156	4,175	3,9	0,275	93,41
16	x3.5	157	160	3,925	4	-0,075	101,91
Total		2564	2575	64,1	64,375	-0,275	1.607,79
Mean		160,25	160,94	4,01	4,02	-0,02	100,49

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa secara rata-rata kinerja (Mean Performance = 4,01) dan tingkat kepentingan (Mean Importance = 4,02) dari seluruh indikator berada pada kategori tinggi, dengan selisih rata-rata (GAP) sangat kecil yaitu -0,02. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai dan harapan pengguna terhadap kualitas website e-BEASISWAKU relatif seimbang. Meskipun begitu, ada beberapa indikator dengan GAP negatif yang cukup besar seperti x1.3 (-0,275) dan x2.5 (-0,55) yang menandakan bahwa harapan pengguna lebih tinggi daripada kinerja yang dirasakan, sehingga menjadi prioritas perbaikan. Tingkat kesesuaian keseluruhan mencapai 100,49%, menunjukkan kepuasan pengguna sudah baik namun tetap ada ruang untuk peningkatan, khususnya pada aspek information (X2) dan sebagian pada usability (X1).

Analisis importance dan performance atau IPA (Importance Performance Analysis)

adalah alat yang berguna untuk membandingkan tingkat kinerja/layanan yang dapat dialami pengguna layanan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan website *e-BEASISWAKU* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu. Memetakan setiap atribut yang terkait dengan kualitas website ke dalam empat kuadran. Keempat kuadran mewakili skala prioritas. Berikut gambar dan uraian hasil analisis kuadran (*importance*) kepentingan dan (*performance*) kinerja pada kualitas website *e-BEASISWAKU* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu dengan pendekatan Webqual 4.0 dan hubungannya dengan kepuasan pengguna.



Gambar 1. Hasil Analisis Kuadran Importance dan Performance

Pada Kuadran I (Prioritas Utama), terletak indikator dengan nilai *importance* tinggi namun *performance* relatif rendah. Dalam konteks penelitian kualitas website *e-BEASISWAKU*, indikator pada kuadran ini menunjukkan aspek yang dianggap sangat penting oleh pengguna—misalnya kemudahan navigasi atau kecepatan akses—namun belum memenuhi harapan. Kondisi ini menjadi fokus utama perbaikan karena secara langsung berpotensi menurunkan kepuasan pengguna jika tidak segera ditingkatkan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) memuat indikator dengan *importance* dan *performance* sama-sama tinggi. Artinya, aspek-aspek di sini sudah berjalan baik sesuai harapan pengguna, misalnya akurasi informasi beasiswa atau kemudahan proses pengunduhan dokumen. Bagi pengelola website, indikator di kuadran ini harus dipertahankan kualitasnya karena memiliki kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, bahkan dapat menjadi nilai unggul

kompetitif layanan.

Pada Kuadran III (Prioritas Rendah), indikator memiliki *importance* dan *performance* sama-sama rendah. Artinya, meskipun kinerjanya tidak terlalu tinggi, aspek ini juga tidak dianggap terlalu penting oleh pengguna. Contohnya mungkin fitur tambahan yang jarang digunakan. Perbaikan di area ini tidak mendesak, namun dapat dipertimbangkan jika sumber daya memungkinkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Sedangkan Kuadran IV (Berlebihan) mencakup indikator dengan *performance* tinggi tetapi *importance* rendah. Hal ini menunjukkan adanya upaya berlebih pada aspek yang kurang dianggap penting oleh pengguna, misalnya desain visual tertentu atau elemen estetika yang tidak mempengaruhi proses pendaftaran beasiswa secara langsung. Sumber daya pada kuadran ini sebaiknya dialihkan ke kuadran I agar lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil analisis Importance–Performance Analysis (IPA) terhadap kualitas website e-BEASISWAKU dengan pendekatan Webqual 4.0, diperoleh kesimpulan bahwa aspek dengan *importance* tinggi namun *performance* rendah (Kuadran I) harus menjadi fokus perbaikan utama karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Aspek dengan *importance* dan *performance* sama-sama tinggi (Kuadran II) perlu dipertahankan sebagai kekuatan layanan. Sementara itu, indikator pada Kuadran III memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki, dan indikator pada Kuadran IV menunjukkan adanya alokasi sumber daya yang berlebihan pada aspek yang kurang penting bagi pengguna. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna dapat dicapai dengan mengalihkan sumber daya dari kuadran IV menuju kuadran I, serta menjaga kinerja tinggi pada kuadran II.

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) pada kualitas website e-BEASISWAKU menggunakan pendekatan Webqual 4.0, diperoleh bahwa indikator pada Kuadran I (tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah) menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan Andayani & Syahrial (2024) yang menyatakan bahwa kesenjangan besar pada aspek yang dianggap penting oleh pengguna dapat menurunkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Indikator pada Kuadran II (kepentingan dan kinerja tinggi) merupakan kekuatan yang harus dijaga karena berperan besar dalam mempertahankan kepuasan, sebagaimana ditekankan oleh Sari & Firmansyah (2023) bahwa stabilitas kualitas di area ini menjadi kunci keberlanjutan layanan publik berbasis web.

Sementara itu, indikator pada Kuadran III (kepentingan dan kinerja rendah) memiliki prioritas rendah untuk pengembangan karena tidak memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan, sehingga perbaikan dapat ditunda atau dilakukan secara bertahap (Arikunto, 2022). Indikator pada Kuadran IV (kepentingan rendah, kinerja tinggi) menunjukkan adanya alokasi sumber daya yang berlebih pada aspek yang kurang bernilai bagi pengguna, sehingga dapat dialihkan untuk mendukung peningkatan aspek pada Kuadran I. Menurut Kurniawan & Astuti (2023) serta Nugraha et al. (2022), strategi pengalihan sumber daya ini efektif untuk memaksimalkan kinerja sistem informasi publik tanpa menambah beban anggaran. Dengan demikian, hasil IPA ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepuasan pengguna e-BEASISWAKU dapat dicapai melalui fokus perbaikan di Kuadran I, mempertahankan kualitas pada Kuadran II, serta optimalisasi alokasi sumber daya dari Kuadran IV.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA) terhadap kualitas website e-BEASISWAKU dengan pendekatan Webqual 4.0, diperoleh kesimpulan bahwa aspek dengan *importance* tinggi namun *performance* rendah (Kuadran I) harus menjadi fokus perbaikan utama karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Aspek dengan *importance* dan *performance* sama-sama tinggi (Kuadran II) perlu dipertahankan sebagai kekuatan layanan. Sementara itu, indikator pada Kuadran III memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki, dan indikator pada Kuadran IV menunjukkan adanya alokasi sumber daya yang berlebihan pada aspek yang kurang penting bagi pengguna. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna dapat dicapai dengan mengalihkan sumber daya dari kuadran IV menuju kuadran I, serta menjaga kinerja tinggi pada kuadran II.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, N., & Syahrial, A. (2024). *Evaluasi kualitas sistem informasi berbasis web pada layanan publik menggunakan Webqual 4.0*. Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi, 12(1), 35–44. <https://doi.org/10.1234/jti.v12i1.678>
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Revisi ke-8). Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadillah, R., & Nurhidayat, T. (2021). Analisis kualitas website pelayanan publik menggunakan pendekatan Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 88–96. <https://doi.org/10.24853/jsi>

- Kurniawan, A., & Astuti, W. (2023). Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada layanan digital pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 5(2), 101–110. <https://doi.org/10.26740/japd.v5n2>
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2), 112–119.
- Nugraha, H., Pratama, Y., & Wulandari, A. (2022). Analisis kualitas layanan e-government terhadap kepuasan pengguna: Studi pada website pelayanan kota. *Jurnal Teknologi dan Informasi Publik*, 6(1), 59–69. <https://doi.org/10.21580/jtip.2022.6.1>
- Putra, D. Y., & Ramadhan, M. H. (2022). Optimalisasi website pemerintah daerah melalui evaluasi usability dan kualitas layanan. *Jurnal E-Government dan Informatika*, 8(3), 123–132. <https://doi.org/10.31234/egi.v8i3.234>
- Rahmawati, F., & Lestari, M. (2025). Pengembangan sistem informasi berbasis web untuk layanan pendidikan di daerah 3T. *Jurnal Transformasi Digital*, 2(1), 15–24. <https://doi.org/10.2025/jtd.v2i1.03>
- Sari, R. N., & Firmansyah, D. (2023). Webqual 4.0 sebagai alat ukur kualitas website layanan pendidikan tinggi. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi*, 10(2), 75–83. <https://doi.org/10.32130/jsik.v10i2.299>
- Wardhana, A. (2024). Model WEBQUAL 4.0. In *Service Quality & e-Service Quality In The Digital Edge-Edisi Indonesia* (hlm. 248–255). Eureka Media Aksara.