

**ANALYSIS OF CLASS I NON TPI BEKASI IMMIGRATION
OFFICE WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 AND IPA
(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) METHODS**

**ANALISIS WEBSITE KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI
BEKASI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA
(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

DOI:10.52617/tematics.v4i2.385

Mila Rosmaya¹, G.A Nursanto², D.D Bevani³

Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Email: , mila@poltekim.ac.id¹, gunawan@poltekim.ac.id²,
dellskies299@gmail.com³

Abstract (In English). *The Covid-19 pandemic has forced the public to follow the sophistication of technological developments, including activities in government public services. The website is one of the media that utilizes the internet and is used in disseminating information to the public. This study aims to determine the suitability of the Bekasi Immigration Office website with the standardization of the Ministry of Law and Human Rights' website and to obtain a website service quality value using the webqual 4.0 and IPA (Importance Performance Analysis) methods. The method used in this study is to do a qualitative and quantitative approach. The standardization of Kemenkumham pages consists of domain naming, display standards, accessibility, information interoperability, social media accounts and search engine optimization, in conjunction with webqual 4.0 method, there are three research variables, namely usability, information quality, and interaction quality. There are 100 respondents in the study. Results of the research, there are six categories of suitability for standardization that have not been fulfilled on the Kanim Bekasi website. Meanwhile website correlation index is good and the results of the IPA Cartesian diagram still have top priority indicators whose performance has not been maximized and it is necessary to improve each category and indicator which is deemed not sufficient to meet the expectations or interests of users.*

Keywords: website quality, standardization, webqual 4.0, IPA, performance

Abstrak. *Pandemi covid-19 membuat masyarakat dituntut mengikuti canggihnya perkembangan teknologi, termasuk kegiatan dalam pelayanan publik pemerintah termasuk Kementerian Hukum dan HAM. Bentuk implementasi pelayanan publik pemerintah pada zaman yang semakin canggih ini pasti memerlukan internet. Website merupakan salah satu media yang memanfaatkan internet dan digunakan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian website Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dengan*



standardisasi laman Kementerian Hukum dan HAM dan untuk mendapatkan nilai kualitas layanan website dengan metode webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Dalam standardisasi laman Kemenkumham terdiri dari penamaan domain, standar tampilan, aksesibilitas, interoperabilitas informasi, akun media sosial dan optimasi mesin pencari. Selanjutnya didalam metode webqual 4.0 terdapat tiga variabel penelitian yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi layanan (interaction quality). Terdapat 100 responden dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics 26. Berdasarkan penelitian, terdapat enam kategori kesesuaian standardisasi yang belum memenuhi di website Kanim Bekasi. Hasil dari indeks korelasi website adalah baik dan hasil dari diagram kartesius IPA masih terdapat indikator prioritas utama yang kinerjanya belum maksimal. Maka perlu ditingkatkan dan diperbaiki setiap kategori dan indikator yang dirasa belum cukup memenuhi harapan atau kepentingan pengguna.

Keywords: kualitas website, standardisasi, webqual 4.0, IPA, kinerja

1. PENDAHULUAN

Pandemi virus corona (Covid-19) telah menjadi permasalahan global di seluruh dunia sejak tahun 2020. Semua masyarakat di dunia dipaksa untuk mengurangi segala aktivitas di luar rumah dan seluruh aktivitas tersebut harus dikerjakan dari rumah, seperti belajar, bekerja, kegiatan jual beli hingga ibadah juga dianjurkan dari rumah, tak terkecuali di negara Indonesia. Dalam mengurangi dampak terkena pandemi ini, Joko Widodo selaku Presiden Indonesia menegaskan bahwa kebijakan dalam melakukan setiap kegiatan produktif perlu dilakukan dirumah (Ihsanuddin, 2020). Kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus membuat masyarakat harus terpaksa dapat mengikuti perkembangan teknologi yang makin canggih pada zaman ini termasuk kegiatan dalam pelayanan publik pemerintah.

Pelayanan publik pemerintah harus menyambut era revolusi industri 4.0 semasa pandemi ini dengan sosialiasi ke masyarakat lebih luas lagi dengan dapat mengurangi penyebaran virus corona (Covid-19). Meningkatnya perkembangan teknologi yang semakin hebat seperti terdapatnya kecerdasan buatan (artificial intelligence), kegiatan jual beli secara online (e-commerce), big data, financial technology, sedekah online, hingga penggunaan robot menandakan bahwa revolusi industry 4.0 sudah tiba (Abdullah, 2019). Tingginya tuntutan akuntabilitas, transparansi dan responsif yang tinggi serta cepat dari organisasi pemerintah dapat membawa pada perubahan paradigma desain organisasi. Hal tersebut, menjadi tanda dari konsekuensi berkembangnya era revolusi industri. Kemampuan organisasi terkait pelaksanaan fungsi dan tugas pokok organisasi kini diukur dari berhasilnya transformasi birokrasi yang dilakukan adaptif kepada perubahan yang semakin pesat (A.H Rahadian, 2019). Internet menjadi media komunikasi bagi penggunanya dari seluruh dunia. Internet memiliki banyak manfaat bagi penggunanya seperti untuk pendidikan, bisnis, hingga pemerintah sebagai bentuk komunikasi antar penggunanya yang saling berhubungan. Salah satu negara yang paling banyak di dunia dalam

menggunakan internet ialah Negara Indonesia. Menurut laporan dari We Are Social, pengguna internet di Indonesia mencapai 204,7 juta pengguna dari 277,7 juta total penduduk per Januari 2022 (Annur, 2022).

Peningkatan pengguna internet tersebut seiring dengan adanya minimalisir aktivitas masyarakat saat pandemi virus corona (Covid-19) yang dimulai pada tahun 2020. Oleh karena itu, berbagai aktivitas seperti beribadah, berbelanja, belajar hingga bekerja lebih banyak dilakukan dengan menggunakan teknologi digital internet dari rumah (Jayani, 2021). Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet yang tinggi dan prasarana internet yang terus berkembang tersebut menjadikan media sosial sebagai salah satu bentuk komunikasi dan penyebaran informasi di masyarakat. Manfaat media sosial juga berlaku dalam lingkup pemerintahan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, seperti dapat menyebarkan informasi tentang lembaga pemerintah kepada masyarakat, menciptakan fungsi aparatur negara dan masyarakat melalui media sosial, mensosialisasikan strategi dan tujuan dari lembaga pemerintahan tersebut di masa yang akan datang, menciptakan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, meningkatkan peran dan rasa sadar terhadap kebijakan dan program pemerintah dari masyarakat, mengimplementasi kebijakan dan program pemerintah dengan aspirasi, pendapat dan saran dari masyarakat.

Salah satu media sosial internet yang dimanfaatkan pemerintah ialah website. Website sebagai bentuk perkembangan revolusi industri 4.0 yang berbasis Electronic Government (E-Gov) termasuk kedalam peningkatan dari era 4.0 dalam lingkup pemerintah. Website dalam suatu pemerintah memiliki banyak sekali manfaatnya contohnya sebagai media komunikasi antar instansi dengan masyarakat umum yang berkunjung ke website, media informasi, media transparansi pelayanan publik, media sosialisasi, media penampung aspirasi dan umpan balik. Oleh karena itu, website menjadi hal penting bagi pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tujuan pemerintahan yang baik yaitu dengan terlaksananya keadaan pemerintahan yang dapat memberikan jaminan rasa penting terhadap pelayanan publik bagi masyarakat secara efektif dan efisien dengan melibatkan kerjasama antar semua anggota pelaku yaitu negara, masyarakat, lembaga-lembaga masyarakat dan pihak swasta. Salah satu wujud tata keperintahan yang baik adalah adanya citra pemerintahan yang demokratis (Aprilia, Wijaya, & Suryadi, 2014).

Salah satu instansi pelayanan publik pemerintahan yang menggunakan website dalam penyebaran informasinya ialah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dalam hal ini, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (selanjutnya disebut dengan Kemenkumham) mengeluarkan sebuah keputusan tentang pengelolaan website yang diatur dalam Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-01.TI.01.05 Tahun 2016 tentang Standardisasi Laman Di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Peraturan itu dibuat agar menjadi acuan website instansi yang berada dibawah naungan Kemenkumham, salah satu instansi tersebut ialah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi (selanjutnya disebut Kanim Bekasi).

Berdasarkan observasi sederhana dalam situs

<https://kanimbekasi.kemenkumham.go.id/> selaku website resmi dari Kanim Bekasi bahwa pengelolaan website ini belum dinilai sudah memenuhi Standardisasi dari ketentuan sebuah website. Yang dimana dalam website ini, terlihat sangat jarang update mengenai berita keimigrasian, kegiatan yang ada di kantor itu sendiri bahkan hanya ada dokumentasi-dokumentasi lama dari kegiatan yang pernah ada.

Dalam revolusi industri 4.0 ini yang kian berkembang pesat mengikuti adanya pandemi sejak dua tahun lalu pada 2020 menjadikan internet sebuah ketergantungan bagi masyarakat saat ini. Pengertian internet adalah sebuah sistem yang terbentuk dari semua jaringan computer yang saling berhubungan untuk membantu banyaknya pengguna internet menggunakan standar Internet Protocol Suite (TCP/IP) (Muslim & Dayana, 2016). Lalu menurut ahli, Rusman mengatakan bahwa internet adalah kumpulan dari banyaknya jaringan komputer di dunia yang membentuk jaringan"global untuk mempermudah para penggunanya dalam mendapatkan informasi di dunia cyber, institusi pendidikan hingga lembaga pemerintahan dengan menggunakan komunikasi protokol yang terdapat pada komputer (Kamelta, 2013). Maka dari pengertian tersebut, peneliti mengambil kesimpulan bahwa internet merupakan system jaringan komputer yang saling terhubung untuk mempermudah para penggunanya dalam mengakses dunia cyber. Adapun manfaat dari penggunaan internet ini yaitu sebagai media komunikasi, media informasi, media pertukaran data dan media transaksi berbisnis berbasis e-commarce. Adapun beberapa hal yang berhubungan dengan internet, seperti WWW (World Wide Web), Website, Homepage, Electronic-Mail (Email).

Website merupakan, singkatan dari web, yang memiliki arti yaitu bagian dari jenis kumpulan media informasi yang memiliki sifat dokumen dengan dikelola dan disimpan dalam sebuah gambar, teks, video, suara dan sebagainya yang dapat ditampilkan dalam bentuk hypertext serta bias diakses oleh software yang disebut browser (Mandias, Septiawan, Bojoh, & Utara, 2021). Lalu menurut ahli, Arief mengatakan bahwa website merupakan gabungan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dengan memiliki domain yang bisa diakses oleh semua pengguna internet, caranya dengan mengetikkan alamat webnya (Wahyudin & Rahayu, 2020).

Dari dua sumber pengertian tersebut dapat dibuat kesimpulan bahwa website adalah jenis media informasi yang terdiri dari kumpulan halaman web yang dapat menampilkan informasi melalui browser. Website termasuk bagian dari internet yang dapat diakses di berbagai macam platform search engine seperti Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox dan Microsoft Edge.

Webqual merupakan sebuah metode yang diciptakan untuk mengukur kualitas suatu website berdasarkan dari persepsi penggunanya. Dalam perkembangannya webqual memiliki proses perbedaan menganalisis dan mengukur kualitas website. Webqual dimulai dalam versi 1.0, versi ini menggunakan quality function deployment (QFD) dimana masyarakat diikutsertakan dalam mengembangkan instrumen kualitas website. QFD ingin mengetahui apa yang diperlukan oleh pengguna terhadap sistem yang telah dibuat. Beranjak ke webqual versi 2.0, versi ini lebih di fokuskan terhadap aspek kualitas interaksi yang mengakibatkan aspek lainnya yaitu aspek kualitas

informasi kurang diperhatikan (Pratama, 2018).

Pada versi 1.0 hasil analisis akan terfokus terhadap kualitas informasi dan pada versi 2.0 akan terfokus pada kualitas interaksinya dan selanjutnya dalam webqual versi 3.0 berfokus pada kualitas informasi web, kualitas interaksi web dan kualitas desain web. Hasil dari analisis webqual 3.0 mengarahkan kepada penjelasan terhadap tiga dimensi kualitas website yaitu usability, information quality, dan service interaction quality (Pratama, 2018). Dari 3 (tiga) dimensi tersebutlah terbentuknya proses analisis webqual versi 4.0 yang dimana pada saat versi 3.0 kualitas desain web digantikan dengan usability atau kualitas pengguna.

Metode webqual versi 4.0 menjadi pilihan peneliti untuk mengukur kualitas website pada Kanim Bekasi. Webqual 4.0 merupakan hasil dari proses dan perkembangan dari webqual terdahulu yang membuat versi 4.0 ini menjadi lebih akurat dan relevansi. Penelitian pada metode ini didukung dengan menggunakan kuesioner dalam melakukan pengukurannya. Adapun tiga dimensi yang difokuskan dalam webqual 4.0 adalah sebagai berikut (Manik, Salamah, & Susanti, 2017).

Menurut Barnes (2000;2002) Webqual Index (selanjutnya di singkat WQI) merupakan sebuah angka hasil dari penilaian yang bisa digunakan untuk mengetahui kualitas sebuah system layanan website. Dalam perhitungan diperlukan nilai Mean if Improtance (rata-rata nilai harapan/kepentingan), Maximum Score dan Weight Score untuk mendapatkan hasil nilai WQI (Panjaitan, Haloho, & Sembiring, 2018).

2. METODE

Prosedur penelitian dibuat dan diatur untuk mendeskripsikan tahapan-tahapan peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode gabungan yaitu dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif atau disebut dengan mixed-methods. Peneliti melakukan penelitian dengan metode ini agar hasil yang didalam dalam penelitian lebih akurat, valid, reliabel, absah serta objektif. Pendekatan kualitatif menurut John W. Creswell merupakan sebuah proses pemeriksaan untuk mempelajari masalah sosial atau masalah manusia sesuai pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah. Dan penelitian kuantitatif menurut S. Margono merupakan suatu proses meningkatkan pengetahuan yang memakai data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Samsu, 2017).

Menurut Nada dan Wibowo (2015), Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan keseluruhan (overall). Berikut tabel variabel dan indikator menurut Barends dan Vidgin (2002) yang menjelaskan Model Webqual 4.0 (D. B. Napitupulu, 2016).

Dalam menetapkan standar sebuah website secara keseluruhan dengan cara mengetahui rata-rata nilai harapan dan kinerja yang merupakan hasil dari WQI.

(Panjaitan et al., 2018).

Berikut ini merupakan tabel kriteria penilaian indeks korelasi (r) untuk menyatakan tingkat kualitas layanan website Kanim Bekasi yang didapatkan dari nilai WQI:

Table 1. Indeks korelasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Kualitas
1	0,80 – 1,00	Sangat Baik
2	0,60 – 0,79	Baik
3	0,40 – 0,59	Cukup Baik
4	0,20 – 0,39	Kurang Baik
5.	0,00 – 0,19	Sangat Kurang Baik

Menurut (Supranto, 2001), ada dua tahapan pengolahan yang digunakan pada metode Importance Performance Analysis (IPA) yaitu dengan Analisis Tingkat Kesesuaian dan Analisis Diagram Kartesius atau Kuadran IPA. Analisis Tingkat Kesesuaian adalah hasil banding dari skor kinerja suatu instansi dengan skor kepentingan instansi itu sendiri. Dimana tingkat kesesuaian ditentukan dari urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur.

Selanjutnya dalam analisis diagram kartesius dibagi menjadi empat bagian yang memiliki interprestasinya masing-masing sebagai berikut (Algifari, 2016):



Gambar 1. Kuadran IPA

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan bahwa dimensi pelayanan dianggap penting oleh pengguna pelayanan tetapi kinerja instansi memberikan pelayanan yang belum memuaskan, sehingga instansi perlu memprioritaskan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan ini.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan bahwa dimensi pelayanan dianggap penting oleh pengguna

pelayanan dan instansi yang telah memberikan kualitas baik, sehingga dimensi pelayanan ini patut dipertahankan.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa dimensi pelayanan dianggap memiliki kinerja yang rendah oleh instansi, pengguna juga menganggap dimensi ini kurang penting atau tidak terlalu dibutuhkan, sehingga instansi tidak perlu memprioritaskan dimensi pada kuadran ini.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa kinerja instansi dalam dimensi pelayanan ini dianggap terlalu berlebihan, padahal yang ada dalam kuadran ini dianggap kurang terlalu penting oleh pengguna.

Dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, peneliti dapat menginterpretasi hasil penelitian yang ditemukan. Pemaparan diawali dengan penjelasan mengenai website Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI sudah atau belum memenuhi segala indikator yang berada di lingkungan Kemenkumham. Selanjutnya, penjelasan mengenai hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang sudah disesuaikan dengan variabel dan indikator webqual 4.0 dan disebar kepada responden. Jika data tersebut belum valid dan reliabel, maka peneliti harus menguji kembali instrumen tersebut dan jika dinyatakan valid dan reliabel, maka peneliti melanjutkan ke tahap penjelasan dengan mencari hasil webqual index yang menjadi salah satu unsur dari metode webqual 4.0. Hasil webqual index ini memperoleh pandangan kualitas sebuah sistem terhadap website. Setelah itu, peneliti menjelaskan hasil dari analisis kesenjangan, dimana hasil dari analisis ini untuk mengetahui atribut mana saja yang tidak sesuai dengan harapan pengguna website. Dan yang terakhir dalam interpretasi penelitian, peneliti menjelaskan hasil analisis IPA dengan memetakan indikator webqual 4.0 berdasarkan tingkat kinerja dan harapan berdasarkan tingkat kepentingannya ke dalam diagram kartesius.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan, peneliti melakukan analisis berdasarkan pengamatan (observasi) pada kualitas website Kanim Bekasi berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor M.HH-01.TI.01.05 Tahun 2016 tentang Standardisasi Laman Kemenkumham. Analisis bertujuan untuk mengetahui sudah sesuai atau belumnya kualitas dari website Kanim Bekasi berdasarkan peraturan standardisasi tersebut.

Dalam menganalisis website Kanim Bekasi menggunakan webqual 4.0 dan IPA, peneliti mengumpulkan data-data yang diperoleh dari tanggapan responden selama penelitian. Peneliti mendapatkan temuan dalam penelitiannya yaitu berupa karakteristik responden dan karakteristik tanggapan responden. Hasil data karakteristik tersebut diperoleh melalui responden para pengguna atau pengunjung website Kanim Bekasi yang sudah memberikan tanggapan melalui Google Form. Adapun karakteristik yang diperoleh dari responden selama penelitian antara lain karakteristik responden yang ditentukan oleh peneliti selama melakukan penelitian yaitu nama, jenis kelamin dan usia. Responden dalam penelitian berjumlah 100 orang. Kuesioner disebar secara langsung

kepada pemohon di Kantor Imigrasi Bekasi dan juga memanfaatkan media sosial Whatsapp. Berikut merupakan macam-macam karakteristik dari responden yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin dan usia. Berikut adalah tabel jenis kelamin responden dan usianya.

Tabel 1. Data jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	52	52
2	Perempuan	48	48
Total Responden			100

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dari keseluruhan 100 orang responden, terdapat 52 orang responden laki-laki dengan persentase sebesar 52% dan 48 orang responden perempuan dengan persentase sebesar 48%.

Kelas responden pada usia dibagi menjadi empat kategori yaitu yang berusia kurang dari 17 tahun, 17-25 tahun, 26-35 tahun dan 36 tahun keatas, berikut hasil rekapitulasi dari usia responden:

Tabel 2. Data usia responden

No	Kelompok Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang dari 17 tahun	7	7
2	17-25 tahun	67	67
3	26-35 tahun	16	16
4	36 tahun keatas	10	10
Total Responden			100

Berdasarkan tabel rekapitulasi, hasil yang didapatkan dari persentase responden berdasarkan karakteristik usia dengan kurang dari 17 tahun berjumlah 7 orang responden dengan persentase 7%, 17-25 tahun berjumlah 67 orang responden dengan persentase 67%, 26-35 tahun berjumlah 16 orang responden dengan persentase 16% dan 36 tahun keatas berjumlah 10 orang responden dengan persentase 10%.

Tanggapan responden dibagi menjadi 2 (dua) tanggapan yaitu tanggapan pada kinerja dari website Kanim Bekasi dan yang kedua tanggapan pada kepentingan setiap indikator yang ada. Pada kuesioner terdapat 3 (tiga) variabel yang berisi indikator-indikator yang sudah ditetapkan dalam webqual 4.0. Variabel tersebut ialah kepuasan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi layanan (service interaction quality) dan keseluruhan (overall) dengan total 23 pertanyaan. 23 pertanyaan tersebut terdiri dari 8 (delapan) indikator untuk variabel kepuasan pengguna (usability), 7 (tujuh) indikator kualitas informasi (information quality), 7 (tujuh) indikator kualitas interaksi layanan (service interaction quality) dan 1 (satu) indikator untuk variabel keseluruhan (overall).

3.1 UJI VALIDITAS

Tahap selanjutnya ialah tahap uji validitas. Dalam uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian kuesioner yang telah terkumpul tersebut valid atau tidak. Untuk mengetahui valid atau tidaknya, dasar pengambilan uji validitas dibagi menjadi dua yaitu membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dan melihat dari nilai signifikan (Sig.). Dalam membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, hal yang perlu diperhatikan adalah jika nilai r hitung > r tabel akan menghasilkan nilai valid, dan jika nilai r hitung < r tabel akan menghasilkan nilai tidak valid. Untuk mengetahui nilai r tabel dapat dilihat pada distribusi nilai r tabel statistik Sig, (2-tailed). Dengan $df=n-2$, df ialah nilai untuk mengetahui r tabel statistic dan n ialah jumlah responden. Selanjutnya dengan cara melihat dari nilai signifikan (Sig.), jika nilai signifikan < 0,05 maka dinyatakan valid dan jika nilai signifikan > 0,05 dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini terdapat 100 responden yang datanya di kumpulkan. Maka dari itu dapat diketahui $df=100-2=98$, yang dimana nilai r tabelnya dengan signifikan 5% ialah 0.1966

3.2 UJI RELIABILITAS

Setelah dilakukan tahap uji validitas, peneliti akan melanjutkan ke tahap uji Reliabilitas. Uji Reliabilitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah instrument penelitian memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Uji Reliabilitas yang digunakan adalah Cronbach's Alpha.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Cronbach's Alpha > r tabel maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau konsisten. Sementara, jika nilai Cronbach's Alpha < r tabel maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel atau konsisten. Dalam tabel statistik Uji Reliabilitas variabel Kegunaan dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha yang didapatkan ialah 0.922 dengan jumlah indikator 8. Dapat disimpulkan bahwa dasar pengambilan keputusan Cronbach's Alpha > r tabel yaitu $0.595 > 0.1966$ yang artinya variabel tersebut reliabel.

3.3 WEBQUAL INDEX

Tahapan selanjutnya adalah menentukan standar website Kanim Bekasi yang dilihat secara keseluruhan menggunakan perhitungan Webqual Index (WQI). Untuk mendapatkan nilai WQI, peneliti harus mencari nilai Weight Score dan Maximum Score. Weight Score didapatkan dari nilai rata-rata nilai kinerja dan kepentingan dari setiap indikator, sementara Maximum Score didapatkan dari angka hasil kali rata-rata kepentingan dengan nilai tertinggi dari bobot kepentingan yaitu 4.

Berdasarkan perhitungan, peneliti mendapatkan nilai WQI untuk variabel Kegunaan ialah 0,79. 0,76 untuk variabel Kualitas Informasi. 0,82 untuk variabel Kualitas Interaksi Layanan dan nilai 0,91 untuk variabel Keseluruhan. Dari keempat variabel webqual 4.0 tersebut didapatkan nilai secara total yaitu 0,79 dimana dalam nilai indeks korelasi webqual 4.0 mengartikan bahwa website Bekasi sudah dapat dikatakan "Baik".

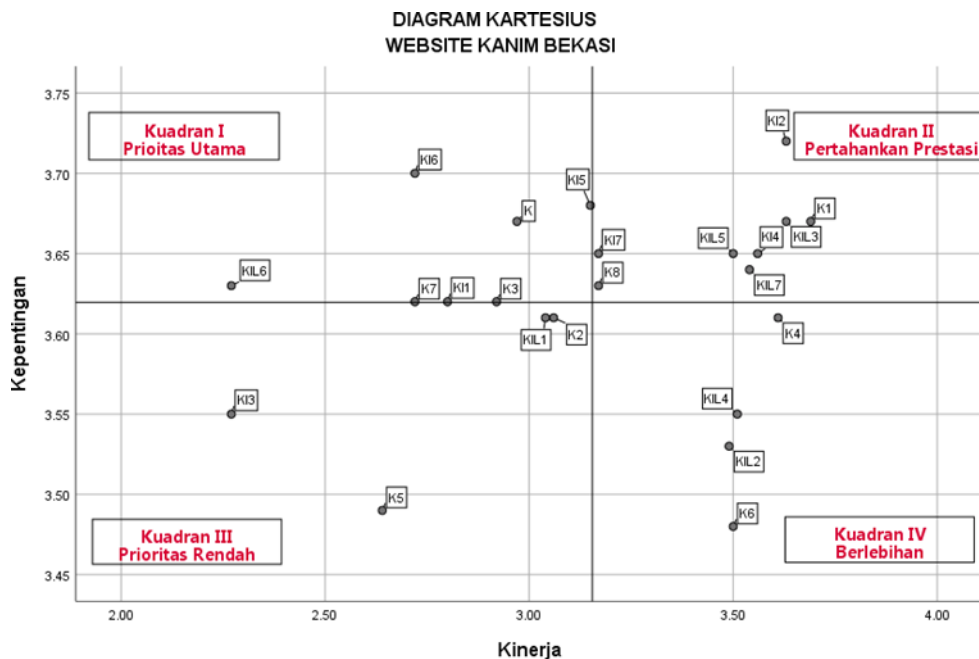
3.4 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik untuk menganalisis tingkat kinerja dan kepentingan dari variabel webqual 4.0 yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan. IPA ini dapat mengetahui

indikator-indikator mana saja dari variabel webqual 4.0 yang dapat meningkatkan kepuasan dan harapan pengguna website Kanim Bekasi dan dapat mengadakan perbaikan kepada kualitas yang diterima oleh para pengguna tersebut. IPA menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan diagram kartesius dengan empat kuadran yang akan menggambarkan indikator-indikator menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sampai indikator sesuai dengan harapan penggunaanya.

Berdasarkan pengukuran korelasi antara tingkat kinerja website Kanim Bekasi dengan tingkat kepentingan indikator-indikator website, maka dibuat suatu penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi indikator website yang baik atau harus dilakukannya perbaikan terhadap indikator yang sudah ada. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 86.85 % \approx 87 % dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian indikator pertanyaan.

Selanjutnya, setelah mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator, peneliti memasukkan nilai-nilai tersebut kedalam aplikasi software IBM SPSS Statistics 26. Jika sudah dimasukkan kedalam halaman data view, lalu ke menu Graphs, pilih Legacy Dialogs, pilih Scatter dan pilih Simple Scatter. Dan yang terakhir, setelah proses selesai maka akan menunjukkan hasil variabel X adalah kinerja dan variabel Y adalah kepentingan yang menjadi perpotongan 2 (dua) buah garis untuk membagi menjadi empat kuadran bagian dan disebut dengan diagram kartesius.



Gambar 2. Diagram kartesius

Gambar di atas merupakan gambar diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yaitu Kuadran I adalah Prioritas Utama, Kuadran II adalah Pertahankan Prestasi, Kuadran III adalah Prioritas Rendah dan Kuadran IV adalah Berlebihan. Berdasarkan hasil dari diagram kartesius website Kanim Bekasi yang memiliki 3 (tiga) indikator dan dibagi menjadi 4 (empat) kuadran. Hasil di 4 (empat) kuadran tersebut sudah ke kualifikasi sesuai dengan hasil nilai

rata-rata kinerja dan kepentingannya.

4. KESIMPULAN

Melalui penelitian kesesuaian website Kanim Bekasi yang ditinjau dari Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-01.TI.01.05 Tahun 2016 tentang Standardisasi Laman di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, peneliti mendapatkan hasil yaitu terdapat 6 (enam) kategori bagian yang belum sesuai dengan peraturan standardisasi laman di lingkungan Kemenkumham. Enam kategori bagian tersebut ialah Layanan dua bahasa, Hyperlink situs, Link menuju website pemerintah daerah, Aksesibilitas animasi jQuery dan RSS yang saling bertautan dengan website kantor wilayah.

Pengolahan data pada penelitian ini melalui sejumlah tahap uji yang menunjukkan hasil valid, reliabel, berkategori baik berdasarkan perhitungan webqual index, belum maksimal sesuai harapan pengguna berdasarkan nilai kesenjangan. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja (performance) dari website Kanim Bekasi belum maksimal karena harapan atau kepentingan (importance) pengguna lebih besar dari kinerja website, sehingga website Kanim Bekasi perlu dilakukannya peningkatan kualitas karena belum memenuhi harapan atau kepentingan pengguna. Pada tahap analisis IPA dengan tingkat kesesuaian terdapat 11 indikator yang dapat dipertahankan kinerjanya dan terdapat 12 indikator lainnya yang dianggap perlu adanya perbaikan dari website Kanim Bekasi. Hasil dari diagram kartesius analisis IPA dengan tiga variabel yaitu variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan adalah tujuh indikator berada di Kuadran I (Prioritas Utama), lima indikator berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi), empat indikator berada di Kuadran III (Prioritas Rendah) dan empat indikator lainnya berada di Kuadran IV (Berlebihan). Dari hasil tersebut didapatkan ada beberapa indikator yang dirasa perlu ditingkatkan kualitasnya karena dianggap penting oleh para pengguna yaitu pada prioritas utama, selain itu untuk indikator yang dirasa kinerjanya terlalu berlebihan tetapi menurut pengguna tidak terlalu penting, maka kinerja dari website Kanim Bekasi tersebut dapat dialihkan ke indikator yang dirasa penting.

Diketahui bahwa pembentukan atau perancangan aplikasi appointment pada Kanim Bogor yang penulis telah lakukan, memiliki maksud dan tujuan agar hambatan perihal appointment secara manual dapat teratasi. Bagi pemohon appointment, keunggulan dari pembuatan aplikasi appointment ialah membuat mekanisme pembuatan appointment mudah dipahami oleh pemohon appointment serta dalam pengecekan status permohonan mudah dikarenakan dapat di cek dalam satu website yang sama sesuai dengan tujuannya membuat sistem manual menjadi digital dan ini sejalan dengan fungsi keimigrasian dalam memberikan pelayanan. Bagi pegawai Kanim Bogor, memiliki keunggulan dari pembuatan aplikasi appointment ialah agar memiliki rekap data tamu yang berkunjung ke Kanim Bogor. Pegawai Kanim Bogor dalam melakukan pengaturan jadwal perjanjian tamu dapat lebih terstruktur, bisa melakukan profiling tamu terlebih dahulu agar dapat menghindari hal yang tidak terduga, serta keamanan data tamu akan lebih aman karena tersimpan di dalam database.

Berdasarkan 7(tujuh) indikator tersebut, peneliti hanya menggunakan 5 (lima)

indikator dengan alasan untuk indikator dalam manajemen partisipatif dan penyelesaian konflik secara fungsional tidak dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dalam pendekatan meningkatkan produktivitas kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, kantor harus membuat suatu capaian output jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang secara berkala melalui tujuan yang telah ditetapkan dengan tujuan sebagai bentuk efektivitas kualitas, kuantitas dan waktu. Begitu juga upaya yang dikeluarkan melalui kebijakan untuk membandingkan input dengan realisasinya.

Pada pendekatan memberikan keputusan yang lebih cepat dan tepat ini dilakukan melalui analisa stakeholder internal dan eksternal untuk memudahkan jalannya memberikan pertimbangan dalam membuat keputusan. Dalam pendekatan meningkatkan keserasian antara atasan dan juga bawahan dibuatlah suatu pertemuan rutin dan etika kerja dalam pelaksanaan tugas yang telah dicanangkan. Maka melalui keserasian ini maka pendekatan semangat kerja dan komitmen kerja akan tercipta karena dengan memberikan semangat motivasi, achievement/penghargaan, beban tugas yang sesuai, komitmen tugas melalui peran dan tanggung jawab, mekanisme kerja, maka pegawai akan antusias dalam menjalankan program kerja dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Jika sudah terciptanya lingkungan kerja yang efisien dan efektif maka keberhasilan pelaksanaan anggaran pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru melalui SDM yang berkualitas akan berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- A.H Rahadian. (2019). Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0, 6(1), 85–94.
- Abdullah, F. (2019). Fenomena Digital Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa dan Desain*, 4(1), 47–58. Diambil dari <https://doi.org/10.25105/jdd.v4i1.4560>
- Algifari. (2016). Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan, metode importance-performance analysis (IPA) dan model kano (Ed. Rev. C). Yogyakarta: BPFE.
- Annur, C. (2022). "Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022." Diambil dari [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022#:~:text=Jumlah Pengguna Internet di Indonesia \(2018-2022*\)&text=Pada Januari 2021%2C jumlah pengguna,meningkat dalam lima tahun terakhir. Diakses pada April 2022.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022#:~:text=Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022*)&text=Pada Januari 2021%2C jumlah pengguna,meningkat dalam lima tahun terakhir. Diakses pada April 2022.)
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 17(3), 126–135. Diambil dari <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Bhirawa, W. T. (2020). Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). *Statistika*, 71–83. Diambil dari

- <http://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/528/494>. Diakses pada April 2022.
- Ginting, R. (2015). Kuesioner : alat ukur kepuasan konsumen terhadap produk. Medan: USU Press.
- Harminingtyas, R. (2014). Analisis Layanan Website Sebagai Media Promosi, Media Transaksi Dan Media Informasi Dan Pengaruhnya Terhadap Brand Image Perusahaan Pada Hotel Ciputra Di Kota Semarang, 6(3), 37–57.
- Herta, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website E-Filing Menggunakan Metode Webqual Dan IPA (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang).
- Ihsanuddin. (2020). "Jokowi: Kerja dari Rumah, Belajar dari Rumah, Ibadah di Rumah Perlu Digencarkan." Diambil dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/16/15454571/jokowi-kerja-dari-rumah-belajar-dari-rumah-ibadah-di-rumah-perlu-digencarkan?page=all>. Diakses pada April 2022.
- Japrianta, A. L., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Airyrooms . com dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance And Performance Analysis (IPA), 2(11), 441–450.
- Jayani, D. (2021). "Penetrasi Internet Indonesia Meningkatkan saat Pandemi Covid-19." Diambil dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/06/penetrasi-internet-indonesia-meningkat-saat-pandemi-covid-19>. Diakses pada April 2022.
- Junika, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Website Wikipedia Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa).
- Kamelta, E. (2013). Pemanfaatan Internet Oleh Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Clived, 1(2), 142–146.
- KBBI Daring. (2021). Diambil dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>. Diakses pada April 2022.
- Kusuma, H. B., Suprpto, & Az-Zahra, H. M. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 3(3), 2344–2353.
- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi), 8(1), 34. Diambil dari <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Mandias, G., Septiawan, Y., Bojoh, M. J., & Utara, S. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso Methods Of Sla Tompaso, 7(2), 396–406.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. Jurnal Elektro dan Telekomunikasi Terapan, 477–484.

- Muchsam, Y., Falahah, & Saputro, G. I. (2011). Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, 2011(September 2020), A-94-A-100.
- Muslim, B., & Dayana, L. (2016). Sistem Informasi Peraturan Daerah (Perda) Kota Pagar Alam Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 7(01), 36–49. Diambil dari <https://doi.org/10.36050/betrik.v7i01.11>
- Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on Webqual approach (study case: XYZ University). *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(3), 792–798. Diambil dari <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.3.1748>
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51. Diambil dari <https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>
- Nugroho, A. S. (2017). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Yogyakarta: Trans Tekno.
- Panjaitan, E. S., Haloho, L. R., & Sembiring, S. (2018). Analisis Kualitas Website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Dengan Menggunakan Model Webqual 4 . 0 Pada Pemerintah Kabupaten Simalungun. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 19(2), 25–36.
- Pratama, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan, 3(1), 31–38.
- Salamah, I., Ganiardi, Aris, M., & Kusumanto, R. (2016). JQuery Sebagai Komponen Usabilitas Antarmuka Aplikasi Web. *Jurnal Digit*, 6(1), 11–22.
- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. Diambil dari <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108. Diambil dari <https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.

- Viandhy, A. O., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Ulang Dengan Menggunakan Produk Yang Lain Melalui Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Boulevard di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 1(8), 546. Diambil dari <https://doi.org/10.20473/vol1iss20148pp546-564>
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. Diambil dari <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Zhafran, A. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS).