

## Evaluation of the Quality of the iPresensi Berau Website Using Webqual and Importance Performance Analysis

Anggunan Tunggal<sup>1</sup>, Teguh Prastyo<sup>2</sup>, Ramadiani Ramadiani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Manajemen Pendidikan, Universitas Mulawarman, Indonesia

Email: [angguntunggal0@gmail.com](mailto:angguntunggal0@gmail.com)

### ABSTRAK

Website iPresensi Berau merupakan sistem presensi daring yang digunakan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mencatat kehadiran secara *real-time*, sekaligus mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan iPresensi Berau dari sudut pandang pengguna dengan mengombinasikan metode WebQual 4.0—meliputi dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction*—serta Importance-Performance Analysis (IPA). Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form kepada ASN di Kabupaten Berau. Analisis data mencakup perhitungan tingkat kesesuaian dan pemetaan atribut pada kuadran IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja mencapai 98,90%, yang mengindikasikan bahwa secara umum kinerja website telah memenuhi ekspektasi pengguna. Pemetaan IPA mengidentifikasi tiga atribut pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan), yaitu: (1) interaksi situs mudah dipahami, (2) navigasi situs mudah dilakukan, dan (3) informasi mudah dipahami. Sementara itu, sejumlah atribut seperti instruksi di dalam situs jelas, informasi disajikan akurat, serta data pribadi pengguna aman dan terlindungi masuk ke Kuadran II (dipertahankan). Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan aspek antarmuka dan keterpahaman informasi, di samping mempertahankan kualitas pada atribut yang sudah berkinerja tinggi.

**Keyword:** Webqual; Importance-Performance Analysis; Evaluasi Website; iPresensi Berau

### ABSTRACT

The iPresensi Berau website is an online attendance system used by State Civil Apparatus (ASN) to record attendance in real time, while also supporting transparency and accountability in human resource management. This study aims to evaluate the quality of iPresensi Berau services from a user perspective by combining the WebQual 4.0 method—covering the dimensions of usability, information quality, and service interaction—and Importance-Performance Analysis (IPA). A descriptive quantitative approach was used through the distribution of a Google Form-based questionnaire to ASN in Berau Regency. Data analysis included calculating the level of conformity and mapping attributes in the IPA quadrant. The results showed that the average level of conformity between the level of importance and performance reached 98.90%, indicating that the website's performance has generally met user expectations. The IPA mapping identified three attributes in Quadrant I (top priority for improvement): (1) easy to understand site interactions, (2) easy to navigate, and (3) easy to understand information. Meanwhile, several attributes, such as clear website instructions, accurate information presentation, and secure and protected user data, fall into Quadrant II (maintained). These findings underscore the importance of improving interface aspects and information understandability, while maintaining the quality of already high-performing attributes.

**Keyword:** Webqual; Importance-Performance Analysis; Website Evaluation; iPresensi Berau

### Corresponding Author:

Anggunan Tunggal,  
Universitas Mulawarman,  
Jl. Kuaru, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Indonesia  
Email: [angguntunggal0@gmail.com](mailto:angguntunggal0@gmail.com)



## 1. INTRODUCTION

Digitalisasi administrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) menyajikan berbagai manfaat yang substansial dalam pengelolaan pemerintahan. Pentingnya digitalisasi ini terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Digitalisasi administrasi memungkinkan pengurangan kesalahan manusia, memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat, serta mempercepat proses penyampaian informasi dan layanan (Pelis, 2024; Wahyunto et al., 2025). Seperti yang dijelaskan dalam penelitian oleh Wahyunto et al., teknologi digital dapat menyempurnakan administrasi di level desa dengan meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Wahyunto et al., 2025).

Implementasi sistem iPresensi di Berau, misalnya, bertujuan untuk meningkatkan manajemen kehadiran ASN secara akurat dan efisien (Maulana & Priatna, 2021). Melalui penerapan sistem ini, proses pengumpulan data kehadiran dapat dilakukan secara real-time, yang berdampak pada pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik. iPresensi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengontrol kehadiran, tetapi juga sebagai platform untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas di pemerintahan (Maulana & Priatna, 2021).

Namun, implementasi layanan publik berbasis web menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal kualitas layanan yang ditawarkan. Meskipun digitalisasi memberikan banyak manfaat, tantangan seperti kualitas konektivitas internet, keterampilan teknologi di antara pegawai, dan kebutuhan pelatihan terus menjadi hambatan (Hidayah, 2024). Penelitian oleh Hidayah menunjukkan bahwa kesenjangan dalam pengetahuan dan keterampilan di kalangan pegawai dapat menghambat keberhasilan digitalisasi administrasi, yang berujung pada pelayanan publik yang tidak optimal (Hidayah, 2024). Selain itu, ada risiko ketidakmerataan dalam aksesibilitas layanan, di mana sebagian masyarakat mungkin tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi tersebut, terutama di daerah terpencil (Rahmat & R, 2021).

Kesenjangan penelitian dalam evaluasi sistem iPresensi menunjukkan kurangnya kajian berbasis persepsi pengguna. Penelitian yang melibatkan umpan balik dari pengguna sistem ini akan memberikan wawasan berharga untuk peningkatan kinerja dan kepuasan pengguna. Meskipun iPresensi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi, minimnya evaluasi berbasis persepsi dapat memengaruhi respons terhadap kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Berbagai studi menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang persepsi pengguna terhadap suatu sistem sangat penting untuk pengembangan lebih lanjut (Khairi et al., 2024; Syuaib et al., 2023).

Metode WebQual dan IPA (*Importance-Performance Analysis*) muncul sebagai kerangka yang relevan untuk evaluasi sistem iPresensi dan layanan publik berbasis web lainnya. Metode WebQual 4.0 menilai kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna dalam beberapa dimensi, antara lain kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pengguna (Utami et al., 2020; Nugraha et al., 2024). Penelitian yang menggunakan metode ini di berbagai konteks pemerintahan menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam mengevaluasi dan merestrukturisasi layanan publik berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Tamtelahitu, 2022; Purwandani & Syamsiah, 2021).

Selain itu, IPA dapat melengkapi evaluasi dengan mengidentifikasi atribut mana yang perlu diperbaiki berdasarkan harapan dan kepuasan pengguna. Dengan menerapkan kedua metode secara bersamaan, evaluasi dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kinerja sistem dan area yang membutuhkan perhatian sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas layanan (Sandri & Novita, 2023; Oktavyani & Nugroho, 2024). Ketika pengguna terlibat melalui umpan balik, sistem administrasi seperti iPresensi dapat dioptimalkan agar lebih responsif terhadap kebutuhan mereka, sehingga menciptakan layanan publik yang lebih efisien dan memenuhi harapan masyarakat (Andre & Tileng, 2019; Minarwati & Hidayah, 2023).

Karena itu, penting bagi penelitian mendatang untuk memasukkan elemen evaluasi berbasis persepsi pengguna dalam sistem seperti iPresensi, serta memanfaatkan metode WebQual dan IPA untuk evaluasi kualitas layanan situs web pemerintah, guna menilai secara lebih mendalam pengalaman pengguna dan efektivitas layanan yang diberikan.

Diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan website iPresensi Berau dari perspektif penggunanya. Evaluasi ini tidak hanya menyoroti fungsi teknis, tetapi juga memperhatikan aspek persepsi dan kepuasan pengguna pada tiga dimensi utama WebQual, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan utama. Pertama, bagaimana profil pengguna iPresensi Berau dilihat dari aspek instansi atau unit kerja, jabatan, dan frekuensi penggunaan sistem. Kedua, sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan iPresensi Berau dalam ketiga dimensi WebQual tersebut. Ketiga, atribut layanan mana saja yang, berdasarkan pemetaan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*, tergolong sangat penting namun berkinerja rendah sehingga memerlukan peningkatan, atribut yang penting dan berkinerja tinggi sehingga perlu dipertahankan, atribut yang berkinerja tinggi namun kurang penting sehingga dapat dialihkan sumber dayanya, serta atribut yang kurang penting dan berkinerja rendah sehingga memiliki prioritas perbaikan yang rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan iPresensi Berau dari sudut pandang pengguna. Tujuan pertama adalah mendeskripsikan profil pengguna iPresensi Berau yang mencakup instansi atau unit kerja, jabatan, serta frekuensi akses terhadap sistem. Tujuan kedua adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* sebagaimana dirumuskan dalam kerangka WebQual. Tujuan ketiga adalah mengidentifikasi atribut layanan berdasarkan hasil pemetaan *Importance-Performance Analysis*, sehingga dapat ditentukan atribut yang harus ditingkatkan, dipertahankan, dialihkan sumber dayanya, atau dikurangi prioritasnya. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola sistem iPresensi Berau dan pemangku kebijakan terkait, agar pengembangan layanan dapat lebih efisien, tepat sasaran, dan responsif terhadap kebutuhan serta ekspektasi pengguna.

## 2. LITERATURE REVIEW

### A. Website layanan publik

Website layanan publik di era digital ini menjadi alat yang penting dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Definisi serta karakteristik website layanan publik mencakup berbagai elemen yang membuatnya efektif dan efisien dalam memberikan akses informasi dan layanan (Syuaib et al., 2023; Heryati et al., 2023). Website layanan publik biasanya menawarkan informasi terkait kebijakan, prosedur, dan layanan pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat secara mudah dan cepat. Karakteristik utamanya meliputi kemudahan aksesibilitas, penggunaan antarmuka yang intuitif, serta adanya fitur interaktif yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai layanan, seperti pengajuan dokumen dan pengaduan (Yunus et al., 2023; Heryati et al., 2023).

Peran website dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat signifikan. Melalui website, ASN dapat meningkatkan transparansi, mempercepat proses pelayanan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Contohnya, website seperti Go Digital (GODIGI) di Probolinggo dirancang untuk membantu masyarakat mendapatkan layanan administrasi secara online, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan (Yunus et al., 2023). Penelitian oleh Syuaib et al. menekankan pentingnya interaksi yang terjadi melalui website, seperti pengisian formulir pengaduan dan saran, yang semakin memperdekat jarak antara pemerintah dan masyarakat (Syuaib et al., 2023).

Keberadaan website layanan publik juga menjadi sarana untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa website yang berfungsi dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena informasi yang disediakan menjamin keterbukaan dan aksesibilitas (Heryati et al., 2023; Wulandari, 2022). Dengan kata lain, website tidak hanya berfungsi sebagai alat informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi yang mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik (Dzakiyati et al., 2018). Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan website layanan publik harus menjadi prioritas bagi institusi pemerintah dalam rangka menciptakan ASN yang responsif dan efektif.

Secara keseluruhan, website layanan publik memainkan peranan penting dalam transformasi digital pemerintah, mendorong interaksi yang lebih baik, meningkatkan kualitas layanan, dan membuka akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan website secara maksimal, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih transparan, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### B. Metode WebQual

Metode WebQual merupakan pengembangan dari metode SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan website dari perspektif pengguna. SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, pada awalnya berfokus pada pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan. Berangkat dari konsep tersebut, WebQual 4.0 hadir sebagai alat evaluasi yang lebih terfokus pada aspek digital, khususnya pada domain web (Minarwati & Hidayah, 2023; Diana & Veronika, 2018). Dengan demikian, WebQual mengadaptasi dimensi SERVQUAL dengan penekanan pada bagaimana kualitas layanan website dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir.

WebQual 4.0 terdiri atas tiga dimensi utama yang menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan website, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* (Purwandani & Syamsiah, 2021; Natasia et al., 2023). Ketiga dimensi ini mencakup aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dimensi *Usability* merujuk pada kemudahan penggunaan website. Aspek ini menilai sejauh mana pengguna dapat menavigasi situs secara intuitif serta menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa kesulitan (Minarwati & Hidayah, 2023; Mustopa et al., 2020). Website yang baik harus memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dan memperoleh informasi dengan sedikit usaha. Pengguna umumnya mengharapkan pengalaman yang mudah, cepat, dan bebas hambatan saat mengakses layanan daring.

Dimensi *Information Quality* berfokus pada mutu informasi yang disajikan dalam website, mencakup akurasi, relevansi, dan kejelasan informasi (Diana & Veronika, 2018; Khairi et al., 2024). Informasi yang

terkini, terpercaya, dan mudah dipahami menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang tinggi tidak hanya membantu pengguna mendapatkan manfaat maksimal dari layanan, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap penyedia layanan.

Dimensi *Service Interaction* mengacu pada kualitas interaksi antara pengguna dan website, termasuk fitur interaktif yang disediakan (Purwandani & Syamsiah, 2021; Rosmiati & Ali, 2021). Aspek ini menilai responsivitas, dukungan layanan, serta kemudahan komunikasi yang ditawarkan oleh platform. Interaksi yang baik dapat menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan, terutama ketika melibatkan layanan purna jual atau dukungan teknis yang responsif dan ramah pengguna.

Secara keseluruhan, metode WebQual 4.0 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas website dengan mempertimbangkan perspektif pengguna (Sandri & Novita, 2023; Natasia et al., 2023). Dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi ketiga dimensi tersebut, pengelola website dapat memperoleh wawasan strategis untuk meningkatkan pengalaman pengguna, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan yang diberikan.

### C. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

*Importance-Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengevaluasi atribut layanan dengan tujuan mengidentifikasi prioritas dalam perbaikan layanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Metode ini menggabungkan dua komponen utama, yaitu analisis gap dan analisis kuadran (Rahardjo et al., 2022; Sirdifield et al., 2016). Secara umum, IPA membantu dalam membandingkan tingkat kepentingan atribut layanan dengan kinerjanya, sehingga organisasi dapat memfokuskan upayanya untuk meningkatkan area yang dianggap penting oleh pengguna (Rosalini et al., 2024).

Keuntungan dari penggunaan IPA adalah kemampuannya untuk memberikan gambaran visual yang jelas melalui model kuadran. Model ini biasanya dibagi menjadi empat kuadran, yaitu:

Tabel 1. 4 Kuadran IPA

<p><b>Kuadran I: Prioritas Utama</b> Atribut yang berada di kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki kinerja yang rendah. Ini berarti bahwa perhatian dan sumber daya harus difokuskan pada peningkatan atribut ini untuk memenuhi harapan pengguna (Deng &amp; Pierskalla, 2018).</p>	<p><b>Kuadran II: Pertahankan</b> Atribut yang terletak di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik. Organisasi harus terus mempertahankan kinerja baik di area ini untuk memastikan kepuasan pengguna yang berkelanjutan (Mikulić, 2019).</p>
<p><b>Kuadran III: Prioritas Rendah</b> Atribut yang berada di kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Meskipun tidak mendesak, evaluasi lebih lanjut mungkin diperlukan untuk menentukan apakah perbaikan harus dilakukan di area ini (Bacon, 2003).</p>	<p><b>Kuadran IV: Sumber Daya Berlebihan</b> Atribut yang ditempatkan di kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang rendah tetapi memiliki kinerja yang baik. Dalam hal ini, organisasi mungkin ingin mempertimbangkan untuk mengurangi sumber daya yang dialokasikan untuk atribut ini, kecuali jika ada informasi baru yang menunjukkan perubahan dalam persepsi pengguna (Bacon, 2012; Rasyida et al., 2016).</p>

Melalui analisis ini, organisasi dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan pelanggan. Fokus pada atribut dalam Kuadran I dan II akan memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap pengalaman pengguna, serta membantu mendefinisikan strategi perbaikan layanan yang lebih efektif dan tepat sasaran (Prajogo & McDermott, 2011; Hudson et al., 2004).

Dengan demikian, IPA bukan hanya alat evaluasi, tetapi juga merupakan panduan strategis untuk pengambilan keputusan dalam manajemen layanan, dengan fokus pada memperbaiki area yang paling kritis untuk memenuhi harapan pengguna (Chen et al., 2018).

## 3. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara objektif kualitas layanan website iPresensi Berau berdasarkan persepsi pengguna. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan dan kesesuaian layanan melalui analisis data kuantitatif yang terukur.

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Berau sebagai lokasi studi, dengan populasi penelitian adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menggunakan sistem iPresensi sebagai media pencatatan kehadiran. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* atau *stratified random sampling*, disesuaikan dengan kriteria tertentu seperti intensitas penggunaan sistem dan keterwakilan unit kerja. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa sampel penelitian benar-benar merepresentasikan karakteristik populasi yang relevan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan 20 indikator WebQual 4.0, mencakup tiga dimensi utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Setiap

indikator dinilai dalam dua aspek, yaitu *importance* (kepentingan) dan *performance* (kinerja), menggunakan skala Likert 1–5, di mana angka 1 menunjukkan tingkat terendah dan angka 5 menunjukkan tingkat tertinggi.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria. Sebelum digunakan secara penuh, kuesioner divalidasi melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen tersebut mampu mengukur variabel penelitian secara akurat dan konsisten.

Analisis data dilakukan dengan beberapa tahap. Pertama, menghitung rata-rata nilai *importance* (Y) dan *performance* (X) untuk setiap indikator. Kedua, menghitung tingkat kesesuaian menggunakan rumus  $(X/Y) \times 100\%$  untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan memenuhi tingkat kepentingannya. Ketiga, menentukan nilai rata-rata  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang akan menjadi titik potong dalam pemetaan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Keempat, memplot setiap atribut ke dalam empat kuadran IPA berdasarkan nilai rata-rata tersebut. Terakhir, dilakukan interpretasi posisi atribut pada setiap kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan atau pemeliharaan layanan.

#### 4. RESULTS AND DISCUSSION

##### A. Analisis tingkat kesesuaian

Tabel 2. Skor Rata-rata Importance (Y), Performance (X), dan Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Importance (Y)	Performance (X)	Kesesuaian (%)
1	Website mudah dioperasikan	4.43	4.24	95.70
2	Interaksi situs mudah dipahami	4.29	4.19	97.78
3	Navigasi situs mudah dilakukan	4.29	4.14	96.67
4	Tampilan website menarik	4.19	4.10	97.73
5	Instruksi di dalam situs jelas	4.33	4.29	98.90
6	Informasi disajikan akurat	4.29	4.24	98.89
7	Informasi disajikan tepat waktu	4.24	4.24	100.00
8	Informasi mudah dipahami	4.29	4.19	97.78
9	Informasi sesuai dengan kebutuhan	4.14	4.14	100.00
10	Informasi tersedia dalam format yang sesuai	4.14	4.14	100.00
11	Situs memberikan rasa aman saat digunakan	4.24	4.14	97.75
12	Data pribadi pengguna aman dan terlindungi	4.38	4.38	100.00
13	Situs memungkinkan personalisasi (misal: preferensi login)	4.19	4.24	101.14
14	Situs memberikan kemudahan komunikasi dengan admin/instansi terkait	4.19	4.19	100.00
15	Website memiliki reputasi baik di kalangan pengguna	4.14	4.19	101.15

Rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan: 98,90%

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) website iPresensi Berau mencapai 98,90%, yang menunjukkan bahwa secara umum layanan telah memenuhi bahkan mendekati harapan pengguna. Beberapa atribut menunjukkan tingkat kesesuaian di atas 100%, seperti *Situs memungkinkan personalisasi* (101,14%) dan *Website memiliki reputasi baik* (101,15%), yang berarti kinerjanya sedikit melampaui tingkat kepentingan yang diharapkan.

Namun, terdapat juga atribut dengan kesesuaian di bawah 97%, seperti *Website mudah dioperasikan* (95,70%) dan *Navigasi situs mudah dilakukan* (96,67%), yang mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan pada aspek kemudahan penggunaan dan navigasi. Atribut lain dengan skor mendekati 97% seperti *Informasi mudah dipahami* (97,78%) dan *Situs memberikan rasa aman saat digunakan* (97,75%) juga patut diperhatikan agar kualitasnya tetap terjaga.



dengan temuan Mustopa et al. (2020), yang menyatakan bahwa aspek kemudahan navigasi sering kali menjadi tantangan utama dalam pengelolaan situs web layanan publik.

Temuan bahwa atribut *informasi mudah dipahami* dan *interaksi situs mudah dipahami* masuk ke dalam Kuadran I (prioritas utama perbaikan) konsisten dengan penelitian Purwandani & Syamsiah (2021), yang menemukan bahwa pada situs layanan administrasi pemerintah, kejelasan penyajian informasi dan kemudahan interaksi menjadi dua faktor yang paling sensitif memengaruhi persepsi pengguna. Mereka menegaskan bahwa meskipun konten yang disediakan akurat dan tepat waktu, cara penyajian yang kurang intuitif dapat mengurangi nilai guna website tersebut.

Jika dibandingkan dengan penelitian Minarwati & Hidayah (2023) mengenai evaluasi website layanan publik daerah menggunakan kombinasi WebQual dan IPA, pola distribusi atribut pada masing-masing kuadran menunjukkan kesamaan. Penelitian mereka menemukan bahwa dimensi *service interaction* sering menempati posisi tinggi pada kepentingan, namun tidak selalu diiringi oleh kinerja yang setara, sehingga masuk ke kategori prioritas perbaikan. Kondisi tersebut serupa dengan temuan pada iPresensi Berau, di mana atribut *interaksi situs mudah dipahami* menjadi prioritas utama.

Selain itu, tingkat kesesuaian beberapa atribut pada penelitian ini yang melampaui 100%, seperti *situs memungkinkan personalisasi* (101,14%) dan *website memiliki reputasi baik* (101,15%), menunjukkan adanya keunggulan pada aspek tertentu. Fenomena ini juga tercatat dalam penelitian Rosalini et al. (2024), di mana atribut dengan kinerja yang melampaui tingkat kepentingan sering kali menjadi indikasi adanya kelebihan sumber daya atau fokus yang tidak proporsional (Rosmiati & Ali, 2021). Rosalini et al. menyarankan agar pengelola layanan mempertimbangkan realokasi sumber daya dari atribut-atribut tersebut ke area yang membutuhkan perbaikan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengonfirmasi temuan-temuan terdahulu terkait efektivitas kombinasi WebQual dan IPA untuk mengevaluasi website layanan publik, sekaligus memberikan kontribusi dengan mengidentifikasi secara spesifik atribut yang menjadi kekuatan dan kelemahan iPresensi Berau. Hal ini memperkuat rekomendasi bahwa pengelolaan situs web pemerintah perlu berfokus pada peningkatan aspek navigasi, interaksi, dan keterpahaman informasi, tanpa mengabaikan pemeliharaan atribut yang telah berkinerja baik.

## 5. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kesesuaian rata-rata antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan website iPresensi Berau mencapai 98,90%, yang mengindikasikan bahwa secara umum kinerja sistem telah memenuhi bahkan mendekati harapan pengguna. Beberapa atribut seperti *situs memungkinkan personalisasi* (101,14%) dan *website memiliki reputasi baik* (101,15%) bahkan melampaui tingkat kepentingan yang diharapkan, menandakan adanya keunggulan pada aspek tertentu. Meskipun demikian, masih terdapat atribut yang memerlukan perhatian khusus karena masuk dalam kategori prioritas utama perbaikan (Kuadran I), yaitu *interaksi situs mudah dipahami* (97,78%), *navigasi situs mudah dilakukan* (96,67%), dan *informasi mudah dipahami* (97,78%). Ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna. Di sisi lain, sejumlah atribut yang berkinerja baik dan memiliki kepentingan tinggi, seperti *instruksi di dalam situs jelas*, *informasi disajikan akurat*, dan *data pribadi pengguna aman dan terlindungi*, perlu terus dipertahankan kualitasnya agar kepuasan pengguna tetap terjaga.

Berdasarkan temuan tersebut, pengembangan iPresensi Berau sebaiknya diarahkan pada peningkatan aspek antarmuka dan pengalaman pengguna (*UI/UX*) dengan menyederhanakan navigasi serta memperjelas interaksi di dalam situs. Penyajian informasi yang lebih interaktif dan ringkas, misalnya melalui infografik atau panduan visual, dapat membantu meningkatkan keterpahaman pengguna. Fitur interaksi juga perlu diperkuat, seperti menyediakan *live chat* atau pusat bantuan yang responsif untuk memudahkan komunikasi antara pengguna dan pengelola. Selain itu, diperlukan pemantauan berkala terhadap performa website melalui *user testing* dan analisis log penggunaan agar permasalahan teknis dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat.

Dari sisi kebijakan, Pemerintah Kabupaten Berau disarankan untuk mengalokasikan anggaran khusus bagi peningkatan kualitas layanan iPresensi, terutama pada pengembangan navigasi dan interaksi yang menjadi titik lemah berdasarkan hasil analisis. Program pelatihan teknologi bagi Aparatur Sipil Negara juga perlu dilaksanakan secara berkala untuk meningkatkan literasi digital, sehingga pemanfaatan iPresensi dapat lebih optimal. Integrasi iPresensi dengan sistem kepegawaian lainnya akan memperluas pemanfaatan data kehadiran dalam pengambilan keputusan dan manajemen ASN. Terakhir, evaluasi berkala berbasis persepsi pengguna perlu dilakukan minimal setahun sekali agar sistem tetap relevan, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan serta ekspektasi para penggunanya.

## REFERENCES

- Andre, Y., & Tileng, K. (2019). Analisis kualitas website perpustakaan universitas X menggunakan metode Webqual 4.0 dan importance-performance analysis (IPA). *Aiti*, 16(1), 49–64. <https://doi.org/10.24246/aiti.v16i1.49-64>

- Bacon, D. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. *International Journal of Market Research*, 45(1), 1–15. <https://doi.org/10.1177/147078530304500101>
- Bacon, D. (2012). Understanding priorities for service attribute improvement. *Journal of Service Research*, 15(2), 199–214. <https://doi.org/10.1177/1094670511435539>
- Chen, C., Wu, T., Li, M., & Wang, C. (2018). Integration of importance-performance analysis and fuzzy DEMATEL. *International Journal of Computer Science and Information Technology*, 10(3), 19–38. <https://doi.org/10.5121/ijcsit.2018.10302>
- Deng, J., & Pierskalla, C. (2018). Linking importance–performance analysis, satisfaction, and loyalty: A study of Savannah, GA. *Sustainability*, 10(3), 704. <https://doi.org/10.3390/su10030704>
- Diana, D., & Veronika, N. (2018). Analisis kualitas website provinsi Bengkulu menggunakan metode Webqual 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10–17. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.5.1.10-17>
- Dzakiyati, F., Nugroho, R., & Warsono, H. (2018). Laporan Hendi: Jembatan pengaduan yang setengah hati. *Gema Publica*, 3(1), 64. <https://doi.org/10.14710/gp.3.1.2018.64-75>
- Fadhilah, F., Nailufar, F., Ellianti, E., Saputra, N., & Herman, H. (2025). Grand analysis of government strategic policy design in field of education in the era of industrial revolution 4.0. *Journal of Posthumanism*, 5(3), 773–786. <https://doi.org/10.63332/joph.v5i3.786>
- Heryati, A., Zaliman, I., Terttiaavini, T., Mulyati, M., Romli, H., & Martadinata, A. (2023). Evaluasi kinerja e-government menggunakan indeks layanan publik elektronik sebagai standar benchmarking layanan publik. *Malcom Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 51–56. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.1004>
- Hidayah, I. (2023). Penerapan metode Webqual 4.0 untuk analisis kualitas website STMIK El Rahma terhadap kepuasan pengguna. *FAHMA*, 20(2), 87–99. <https://doi.org/10.61805/fahma.v20i2.36>
- Hidayah, K. (2024). Bentuk pelayanan administrasi kartu keluarga melalui digitalisasi bagi warga Desa Talok Kecamatan Turen Kabupaten Malang. *Konstruksi-Sosial*, 4(1), 21–27. <https://doi.org/10.56393/konstruksisocial.v2i2.1002>
- Hudson, S., Hudson, P., & Miller, G. (2004). The measurement of service quality in the tour operating sector: A methodological comparison. *Journal of Travel Research*, 42(3), 305–312. <https://doi.org/10.1177/0047287503258839>
- Khairi, F., Syahriani, S., & Indriyani, L. (2024). Implementasi metode Webqual 4.0 dalam menganalisis kepuasan pengguna situs Jakevo. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 3323–3330. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i3.9671>
- Manurung, R. T., Saputra, N., Dumiyati, D., Yuliantini, N. P. R., Siagian, G., Rupidara, A. D. N., Herman, H., & Lolang, E. (2025). Empowering the program of sustainable development goals (SDGs) through literacy in improving the quality of education. *International Journal of Environmental Sciences*, 11(2s), 649–659. <https://theaspd.com/index.php/ijes/article/view/259>
- Maulana, R., & Priatna, R. (2021). Perancangan sistem pelayanan administrasi kependudukan dalam menunjang digitalisasi desa. *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 419. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3753>
- Mikulić, J. (2019). Derived-importance performance analysis as a tool to identify priorities for destination product development. *Poslovna Izvrnost – Business Excellence*, 13(1), 77–86. <https://doi.org/10.22598/pibe/2019.13.1.77>
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S., & Maysaroh, M. (2020). Analisa kepuasan pengguna website layanan akademik kemahasiswaan (Lykan) UBSI menggunakan metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Natasia, S., Insanittaqwa, V., & Hafid, A. (2023). Analisis kualitas website rumah sakit umum daerah Beriman Balikpapan menggunakan metode Webqual 4.0 dan importance-performance analysis (IPA). *Specta Journal of Technology*, 7(3), 658–669. <https://doi.org/10.35718/specta.v7i3.1025>
- Nugraha, I., Supendar, H., & Fahlafi, R. (2024). Analisa kualitas layanan website Perpustakaan Nasional dengan metode Webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3615>
- Oktavyani, A., & Nugroho, N. (2024). Evaluasi kualitas website sistem informasi desa Sudagaran menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Tekno Kompak*, 18(2), 256. <https://doi.org/10.33365/jtk.v18i2.3922>
- Pelis, A. (2024). Digitalisasi administrasi madrasah ibtdaiyah di Sumatra Utara. *Jurnal Mappesona*, 7(2), 65–74. <https://doi.org/10.30863/mappesona.v7i2.4600>
- Prajogo, D., & McDermott, P. (2011). Examining competitive priorities and competitive advantage in service organisations using importance-performance analysis matrix. *Managing Service Quality*, 21(5), 465–483. <https://doi.org/10.1108/09604521111159780>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. (2021). Analisis kualitas website menggunakan metode Webqual 4.0 studi kasus: MyBest e-learning system UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Rahardjo, B., Ikhwan, K., Ratnawati, S., & Wibowo, H. (2022). Performance improvement of food cluster small medium enterprises (SMEs) in Magelang City. *Jurnal Ekonomi*, 27(3), 358–379. <https://doi.org/10.24912/je.v27i3.1137>
- Rahmat, B., & R. E. (2021). Implementasi kebijakan kampung KB oleh Dinas Kesehatan dan Pengendalian Penduduk Kabupaten Tasikmalaya. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(2), 72–88. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i2.197>

- Rasyida, D., Ulkhaq, M., Setiowati, P., & Setyorini, N. (2016). Assessing service quality: A combination of SERVPERF and importance-performance analysis. *Matec Web of Conferences*, 68, 06003. <https://doi.org/10.1051/mateconf/20166806003>
- Rosalini, S., Fahmi, I., & Safari, A. (2024). Business model development at multifinance agency (study of Keday Adira Finance). *Business Review and Case Studies*, 5(1), 91–104. <https://doi.org/10.17358/brcs.5.1.91>
- Rosmiati, M., & Ali, F. (2021). Analisis kualitas layanan website Bukalapak terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. *Satin – Sains dan Teknologi Informasi*, 7(2), 31–43. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i2.763>
- Saddhono, K., Herman, H., Rianto, R., Nurpadillah, V., Indriyo, K., & Arikusmiatun, A. (2024). The algorithmic uses in AI influenced creation of contemporary rhymes: A systematic review. *Proceedings of the 4th International Conference on Advance Computing and Innovative Technologies in Engineering (ICACITE)*, 1539–1544. <https://doi.org/10.1109/ICACITE60783.2024.10616992>
- Saddhono, K., Saputra, N., Herman, H., Saragih, B., Sumbayak, D. M., & Sipayung, R. W. (2024). A new way to create virtual authors/writers using AI-based technology with optimized voice and style. *Proceedings of the 4th International Conference on Advance Computing and Innovative Technologies in Engineering (ICACITE)*, 1509–1514. <https://doi.org/10.1109/ICACITE60783.2024.10616853>
- Sandri, V., & Novita, D. (2023). Analisis kualitas website SIMPEBAJA dari faktor kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 4(1), 99–109.
- Widodo, Y. B., Herman, H., Afrianti, D., Rahmawati, R., Aslam, A., Saputra, N., & Sari, I. (2024). An analysis on the implementation of artificial intelligence (AI) to improve engineering students in writing an essay. *Nanotechnology Perceptions*, 20(S8), 774–785. <https://doi.org/10.62441/nano-ntp.v20iS8.64>