

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE COMPANY PROFILE* PADA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA BALIKPAPAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

www.itk.ac.id

Nama Mahasiswa : Ading Intan Aulia Syahri
NIM : 10191003
Dosen Pembimbing Utama : Sri Rahayu Natasia, S.Komp.,M.Si.,M.Sc.
Dosen Pembimbing Pendamping : Vika Fitratunnany Insanittaqwa, S.Kom.
M.Kom.

ABSTRAK

Website Company Profile Dinas merupakan sebuah *platform online* yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk menampilkan halaman informasi mengenai visi dan misi, struktur organisasi dan informasi lain yang terkait dengan dinas bersangkutan. Situs *website* Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dapat diakses pada alamat <http://dispustakar.balikpapan.go.id>. Namun, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa aspek penilaian yang perlu ditingkatkan pada *website* Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan. Beberapa fitur seperti daftar pegawai dan fitur aset tidak dapat dibuka, fitur standar pelayanan tampilan *error*, dan *online catalog* yang membingungkan karena tidak ada penjelasan khusus mengenai fitur tersebut. Sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengukur kualitas *website* menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan berfokus pada 18 variabel dengan 3 dimensi yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. *WebQual* merupakan metode evaluasi kualitas *website* untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas *website*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode untuk mengevaluasi dan memahami tingkat kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) dari berbagai atribut atau variabel yang relevan. Data penelitian ini diperoleh dari 100 responden dengan menggunakan kuesioner, kemudian dari hasil perhitungan didapat rata-rata nilai *gap analysis* sebesar -0,84 menunjukkan nilai negatif (-) yang berarti kualitas *website* Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan masih belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis kuadran IPA menunjukkan 5 variabel berada pada kuadran I, 5 variabel berada pada kuadran II, 6 variabel berada pada kuadran III dan 2 variabel berada pada kuadran IV. Hasil rekomendasi perbaikan dapat dilihat pada bab 4 pada bagian rekomendasi dimana didalamnya dijelaskan rekomendasi per variabel yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *WebQual*.

www.itk.ac.id



www.itk.ac.id