
ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE ISO/IEC 15504, WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Jummiati¹, Renny Puspita Sari², Nurul Mutiah³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam,
Universitas Tanjungpura

email:^[1]jummiatisisfo@student.untan.ac.id,^[2]rennysari@sisfo.untan.ac.id,

^[3]nurul@sisfo.untan.ac.id

Abstrak

SIAPBESIBOK merupakan *website* yang digunakan untuk penerimaan peserta didik baru yang dilakukan secara *online*. Dalam implementasi *website* tersebut ditemukan beberapa kendala seperti adanya beberapa fitur yang tidak berfungsi dengan semestinya, sehingga hal ini membuat pengguna merasa tidak puas karena kinerja *website* tidak sesuai dengan harapan pengguna dan membuat kualitas *website* menurun. Hal inilah yang menjadi dasar untuk melakukan analisis kualitas dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja *website* dan memenuhi harapan pengguna. Metode yang digunakan ialah ISO/IEC 15504, Webqual 4.0, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pemetaan metode webqual 4.0 dan ISO/IEC nantinya dijadikan sebagai referensi untuk membuat rekomendasi perbaikan *website*. Hasil penelitian dengan menggunakan metode webqual 4.0 menyebutkan jika nilai rata-rata untuk dimensi kegunaan *performance* sebesar 3.47 dan nilai *importance* 3.64, dimensi kualitas informasi *performance* 3.50 dan *importance* 3.63, dimensi kualitas interaksi layanan *performace* 3.55 dan *importance* 3.70. Hasil dari metode IPA terbagi kedalam 3 analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian dengan nilai <100 yang berarti kualitas *website* masih rendah, analisis kinerja *website* belum memenuhi harapan pengguna dengan rata-rata sebesar 95.92%, dan analisis tingkat kesenjangan dengan rata-rata sebesar -14.90 dengan prioritas perbaikan berada pada kuadran A sebagai prioritas utama yang terdiri dari 6 indikator perbaikan yaitu USA1, USA6, INF3, SV4, SV5, SV6.

Kata kunci: *Website* SIAPBESIBOK; Webqual 4.0; ISO/IEC 15504; *Importance Analysis Performance* (IPA); Kualitas *Website*

Abstract

SIAPBESIBOK is a *website* for the acceptance of new student with online process. In the implementation of the *website*, it found several error such a presence of several features didn't work properly, so it makes users feel dissatisfied because the *website* performance didn't fill user expectations and make the quality of the *website* was decline. This is the basis for conducting quality analysis with the aim of improving *website* performance and meeting user expectations. The methods used are ISO/IEC 15504, Webqual 4.0, and Importance Performance Analysis (IPA). Mapping webqual 4.0 and ISO/IEC methods will later be used as a reference to make *website* improvement recommendations. The results of research using the webqual 4.0 method states that the average value for the dimensions of the use of performance is 3.47 and importance value 3.64, the quality dimensions of performance information 3.50 and importance 3.63, the quality dimensions of the performance service interaction 3.55 and importance 3.70. The results of the IPA method are divided into 3 analysis, the analysis of the level of compatibility with the value of <100 which means the quality of the *website* still low, the *website* performance analysis has not meet the user expectations with an average of 95.92%, and the analysis of the gap level with an average of -14.90 with Priority improvement is in quadrant A as a top priority consisting of 6 improvement indicators namely USA1, USA6, INF3, SV4, SV5, SV6.

Keywords: *Website* SIAPBESIBOK; Webqual 4.0; ISO/IEC 15504; Importance Analysis Performance (IPA); *Website* Quality

1. PENDAHULUAN

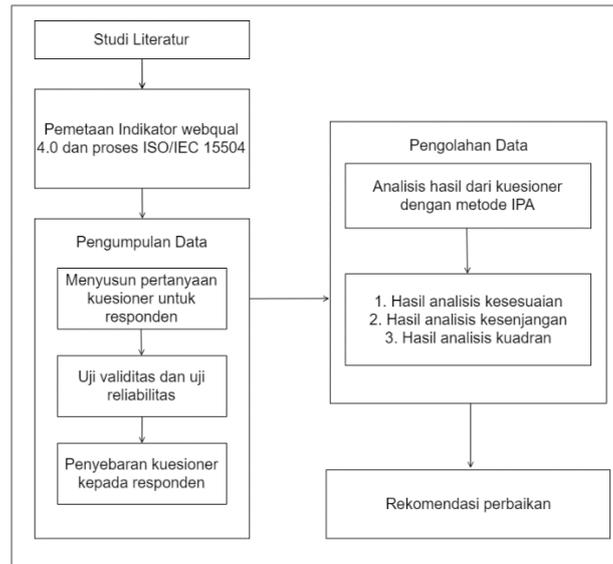
Kemajuan teknologi informasi di Indonesia sudah semakin meningkat. Hal tersebut membuat sebagian institusi memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan agar menjadi lebih cepat dan efisien. Bidang yang memanfaatkan teknologi informasi adalah bidang pendidikan, pemanfaatan teknologi informasi yang sering digunakan pada bidang pendidikan saat ini adalah *website*. *Website* merupakan halaman yang diakses untuk mendapatkan informasi melalui mesin pencarian seperti *google chrome* dan *mozilla firefox* yang terkoneksi *internet*[1]. Pemanfaatan *website* pada bidang pendidikan, misalnya *website* PPDB yang digunakan sebagai pendaftaran sekolah untuk jenjang SMA dan SMK seperti *website* SIAPBESIBOK (Sistem Aplikasi Penerimaan Siswa Baru Online SMA SMK Kalimantan Barat) (<https://ppdb.dikbud.kalbarprov.go.id/home>)[2].

Website SIAPBESIBOK digunakan sebagai media pendaftaran peserta didik baru secara *online*, *website* SIAPBESIBOK dikembangkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat, salah satunya di wilayah Kabupaten Mempawah. Selama berjalanya *Website* SIAPBESIBOK ditemukan beberapa kendala seperti adanya beberapa fitur yang tidak berfungsi dengan semestinya, *website* mengalami error ketika terlalu banyak diakses, sehingga hal ini membuat pengguna merasa tidak puas karena kinerja *website* tidak sesuai dengan harapan pengguna dan membuat kualitas *website* menurun.

Analisis kualitas *website* SIAPBESIBOK menggunakan metode Webqual 4.0, ISO/IEC 15504, dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode webqual 4.0 bertujuan untuk melakukan evaluasi kualitas *website* sesuai tanggapan dari pengguna berdasarkan tiga dimensi seperti kualitas kegunaan, kualitas informasi serta kualitas interaksi layanan[3]. ISO/IEC 15504 adalah standar internasional untuk penilaian proses perangkat lunak dengan SPICE (*Software Process Improvement and Capability Determination*), terdapat tiga kategori utama proses yaitu *Primary*, *organizational* dan *supporting*[4]. Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA), melakukan penilaian tingkat kepentingan pelayanan dengan persepsi pengguna terhadap kinerja untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan[5]. Proses yang terdapat dalam ISO/IEC 15504 atau SPICE dapat dihubungkan dengan dimensi webqual 4.0 melalui pemetaan proses pada ISO/IEC 15504 dengan dimensi webqual 4.0 sehingga rekomendasi yang dihasilkan memiliki hasil yang baik untuk perbaikan kualitas *website* SIAPBESIBOK.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner yang digunakan untuk pengambilan data melalui google formulir. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel. Teknik pengambilan data menggunakan nonprobabilitas atau pengambilan sampel secara tidak acak dan dengan ciri tertentu atau khusus sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menggunakan *purposive sampling*[6]. Populasi yang tersebar secara luas dengan menentukan sampel dengan wilayah yang dipilih oleh peneliti, terdapat 14 kabupaten di provinsi Kalimantan Barat, memilih satu Kabupaten yaitu Kabupaten Mempawah dan hanya tiga sekolah pada Kabupaten Mempawah tersebut yang dijadikan tempat pengambilan data yaitu siswa SMA dan SMK kelas 10.

2.3 Pemetaan ISO/IEC 15504 dan Webqual 4.0

Pemetaan antara proses ISO/IEC 15504 dan indikator webqual 4.0 dipetakan berdasarkan penjelasan pada kedua metode yang sesuai dan hasil pemetaan sebagai referensi pembuatan rekomendasi dari hasil analisis kuadran.

Tabel 1. Pemetaan ISO/IEC 15504 dan Webqual 4.0

	Webqual 4.0	ISO/IEC 15504
Dimensi	Indikator	
Kegunaan	Mudah dipelajari (USA1)	<i>Software design</i> (ENG.5)
	Interaksi yang jelas (USA2)	<i>Software integration</i> (ENG.7) <i>Software design</i> (ENG.5)
	Memiliki petunjuk/navigasi yang jelas (USA3)	<i>Software design</i> (ENG.5)
	Mudah digunakan (USA4)	<i>Software design</i> (ENG.5)
	Tampilan yang menarik (USA5)	<i>Software design</i> (ENG.5)
	Desain yang sesuai dengan tipe/jenis website (USA6)	<i>System architectural design</i> (ENG.3) <i>Software design</i> (ENG.5)

	Pengalaman positif (USA7)	<i>Software Desain (ENG.5)</i>
Kualitas Informasi	Informasi yang akurat (INF1)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software requirements analysis (ENG.4)</i>
	Informasi yang dapat dipercaya (INF2)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software requirements analysis (ENG.4)</i>
	Informasi yang tepat waktu (INF3)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software requirements analysis (ENG.4)</i>
	Informasi yang relevan (INF4)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software requirements analysis (ENG.4)</i>
	Informasi yang mudah dimengerti (INF5)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software requirements analysis (ENG.4)</i>
	Informasi yang detail (INF6)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software requirements analysis (ENG.4)</i>
	Informasi dalam format yang sesuai (INF7)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software requirements analysis (ENG.4)</i>
Kualitas Interaksi Layanan	Rating yang baik (SV1)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Customer Support (OPE.2)</i>
	Memberikan rasa aman (SV2)	<i>Software and system maintenance (ENG.12)</i>
	Informasi pribadi tersimpan dengan baik (SV3)	<i>System requirements analysis (ENG.2)</i> <i>Software and system maintenance (ENG.12)</i>
	Menciptakan kesan personal (SV4)	<i>Software and system maintenance (ENG.12)</i>
	Memiliki komunitas (SV5)	<i>Software integration (ENG.7)</i> <i>System integration (ENG.9)</i>
	Mudah berkomunikasi dengan institusi (SV6)	<i>Software integration (ENG.7)</i> <i>Customer support (OPE.2)</i>
	Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (SV7)	<i>Customer support (OPE.2)</i>

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti[7]. Tingkat signifikan 5% serta derajat kebebasan (df) = n - 2, atau df = 30 - 2 = 28, sehingga pada perhitungan nilai r tabel df = 30 yaitu r tabel 0.361, dari hasil r tabel yang sudah didapatkan maka dilakukan perbandingan untuk menentukan valid atau tidaknya hasil kuesioner tersebut, yaitu apabila r hitung > r tabel maka dapat dikatakan valid dan sebaliknya apabila r hitung < r tabel maka tidak valid. Dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan bahwa hasil r hitung lebih besar dari r tabel, hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas *Importance* dan *Performance*

No.	Pernyataan	r tabel	r hitung		Keterangan
			<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	
1.	USA1	0.361	0.711	0.546	Valid
2.	USA2	0.361	0.539	0.623	Valid
3.	USA3	0.361	0.769	0.866	Valid
4.	USA4	0.361	0.771	0.710	Valid
5.	USA5	0.361	0.761	0.663	Valid
6.	USA6	0.361	0.595	0.582	Valid
7.	USA7	0.361	0.787	0.817	Valid
8.	INF1	0.361	0.696	0.773	Valid
9.	INF2	0.361	0.812	0.665	Valid
10.	INF3	0.361	0.906	0.705	Valid
11.	INF4	0.361	0.597	0.724	Valid
12.	INF5	0.361	0.678	0.732	Valid
13.	INF6	0.361	0.661	0.717	Valid
14.	INF7	0.361	0.773	0.717	Valid
15.	SV1	0.361	0.506	0.677	Valid
16.	SV2	0.361	0.657	0.770	Valid
17.	SV3	0.361	0.794	0.793	Valid
18.	SV4	0.361	0.398	0.626	Valid
19.	SV5	0.361	0.800	0.726	Valid
20.	SV6	0.361	0.591	0.795	Valid
21.	SV7	0.361	0.403	0.478	Valid

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk menentukan keseimbangan atau konsisten jawaban dari responden, untuk mendapatkan hasil reliabel pada kuesioner[8], uji reliabilitas untuk nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 menunjukkan reliabel, hasil *cronbach's alpha*nya untuk ketiga dimensi lebih besar dari nilai koefisien *cronbach's alpha* yaitu ≥ 0.7 dan data tersebut dapat dikatakan reliabel pada uji reliabilitas untuk bagian *importance* dan *performance*, hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas *Importance* dan *Performance*

No.	Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i>		N of items
		<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	
1.	Kegunaan	0.833	0.813	21
2.	Kualitas informasi	0.857	0.841	21
3.	Kualitas interaksi layanan	0.708	0.819	21

3.3 Analisis Perhitungan Kuesioner Dengan Metode IPA

3.4 Hasil Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian dengan menghitung tingkat kesesuaian (Tki). Tingkat kesesuaian yaitu perbandingan antara skor tingkat *performance* (x) dengan skor tingkat *importance* (y), tingkat kesesuaian akan menunjukkan apakah kinerja *website* SIAPBESIBOK sudah sesuai dengan harapan pengguna *website*. Kriteria tingkat kesesuaian dikatakan sangat memuaskan jika nilai tingkat kesesuaiannya lebih dari 100%, kualitas layanan yang diberikan melebihi dari apa yang dianggap penting bagi pengguna.

Apabila nilai tingkat kesesuaiannya sama dengan 100% memuaskan, kualitas layanan yang diberikan memenuhi dari apa yang dianggap penting bagi pengguna. Tingkat kesesuaiannya kurang dari 100% belum memuaskan atau kualitas layanan yang diberikan kurang memenuhi dari apa yang dianggap penting bagi pengguna. Hasil persentase terendah pada dimensi kegunaan sebesar 95.23% pada indikator USA5 91.71%. Persentase tertinggi pada dimensi Kualitas Informasi 96.51% pada indikator INF5 98.34%, hasil untuk rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian sebesar 95.92%, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* SIAPBESIBOK masih kurang dan belum sesuai dengan kepentingan pengguna, berdasarkan syarat dari tingkat kesesuaian hasil rata-rata kurang dari 100%.

Tabel 6. Hasil Analisis Kesesuaian

No.	Dimensi	Performance (xi)		Importance (yi)		Tki (%)
		Total Skor	Rata-rata	Total Skor	Rata-rata	
Kegunaan						
1	USA1	344	3.44	368	3.68	93.48
2	USA2	344	3.44	356	3.56	96.63
3	USA3	347	3.47	356	3.56	97.47
4	USA4	355	3.55	373	3.73	95.17
5	USA5	332	3.32	362	3.62	91.71
6	USA6	350	3.5	367	3.67	95.37
7	USA7	357	3.57	369	3.69	96.75
Rata-rata						95.23
Kualitas Informasi						
1	INF1	350	3.5	360	3.6	97.22
2	INF2	355	3.55	374	3.74	94.92
3	INF3	347	3.47	366	3.66	94.81
4	INF4	345	3.45	358	3.58	96.37
5	INF5	355	3.55	361	3.61	98.34
6	INF6	353	3.53	362	3.62	97.51
7	INF7	347	3.47	360	3.6	96.39
Rata-rata						96.51
Kualitas Interaksi Layanan						
1	SV1	359	3.59	368	3.68	97.55
2	SV2	359	3.59	367	3.67	97.82
3	SV3	360	3.6	369	3.69	97.56
4	SV4	350	3.5	380	3.8	92.11
5	SV5	349	3.49	370	3.7	94.32
6	SV6	349	3.49	367	3.67	95.10
7	SV7	359	3.59	366	3.66	98.09
Rata-rata						96.08

3.5 Hasil Analisis Kesenjangan

Mengukur perbedaan antara kepentingan pengguna dengan kinerja *website* SIAPBESIBOK, analisis kesenjangan digunakan sebagai sebuah bahan evaluasi untuk melakukan pengurangan tingkat kesenjangan dan meningkatkan nilai kinerja yang diharapkan. Mengukur tingkat kesenjangan dengan cara skor rata-rata *performance* dikurangi skor rata-rata *importance*, jika hasil menunjukkan nilai positif atau $Q_i(\text{gap}) > 0$ maka menunjukkan kinerja *website* sudah sesuai dengan harapan pengguna atau kualitas *website* bisa dikatakan baik, jika hasil perhitungan menunjukkan nilai negatif atau $Q_i(\text{gap}) < 0$ maka kinerja *website* tidak sesuai dengan harapan pengguna, secara keseluruhan nilai untuk perhitungan kesenjangan memiliki nilai negatif dengan rata-rata sebesar -14.90, dan menunjukkan nilai kesenjangan paling rendah pada dimensi Kegunaan sebesar -17.43 dan indikator USA5 dengan nilai -30, sedangkan nilai kesenjangan paling tinggi pada dimensi Kualitas Informasi sebesar -12.71 dan indikator INF5 dengan nilai -6, semua nilai kesenjangan yang didapatkan hasilnya negatif, menunjukkan bahwa kualitas pada kinerja yang dirasakan saat ini belum memenuhi kualitas kinerja dari *website* SIAPBESIBOK, maka tingkat kualitas dinyatakan masih kurang baik.

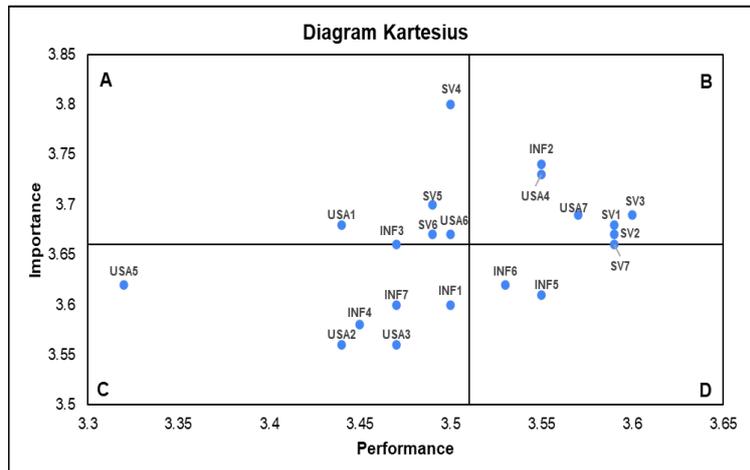
Tabel 7. Hasil Analisis Kesenjangan

No.	Dimensi	Kode Indikator	Nilai Kinerja (X)	Nilai Kepentingan (Y)	$Q_i(\text{gap})$	Rata-rata $Q_i(\text{gap})$
1	Kegunaan	USA1	344	368	-24	-17.43
2		USA2	344	356	-12	
3		USA3	347	356	-9	
4		USA4	355	373	-18	
5		USA5	332	362	-30	
6		USA6	350	367	-17	
7		USA7	357	369	-12	
8	Kualitas Informasi	INF1	350	360	-10	-12.71
9		INF2	355	374	-19	
10		INF3	347	366	-19	
11		INF4	345	358	-13	
12		INF5	355	361	-6	
13		INF6	353	362	-9	
14		INF7	347	360	-13	
15	Kualitas Interaksi Layanan	SV1	359	368	-9	-14.57
16		SV2	359	367	-8	
17		SV3	360	369	-9	
18		SV4	350	380	-30	
19		SV5	349	370	-21	
20		SV6	349	367	-18	
21		SV7	359	366	-7	
Rata-rata						-14.90

3.6 Hasil Analisis Kuadran

Analisis kuadran atau menentukan diagram kartesius untuk menentukan indikator terletak pada bagian kuadran A, B, C, dan D, sebelum menentukan diagram kartesius maka dilakukan penilaian atau perhitungan nilai rata-rata *performance* atau X dan nilai

rata-rata *importance* atau Y. Nilai rata-rata *performance* dan *importance* pada 3 dimensi webqual 4.0.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius terdapat empat kuadran, pada masing-masing kuadran terdapat indikator webqual 4.0. Indikator tersebut ditempatkan berdasarkan nilai setiap kinerja dan kepentingan, dan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pada kuadran pertama yaitu prioritas utama terdapat 6 indikator karena kinerja rendah dan harapan tinggi, sehingga perlu memperbaiki kuadran pertama untuk meningkatkan kualitas *website* untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi harapan dari pengguna.

3.7 Rekomendasi Perbaikan

Hasil rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *website* dari hasil analisis IPA pada diagram kartesius dan referensi pembuatan rekomendasi dari hasil pemetaan ISO/IEC 15504 dan webqual 4.0. Terdapat 6 indikator yaitu USA1, USA6, INF3, SV4, SV5, SV6 pada kuadran A atau prioritas utama yang termasuk kategori diagram perbaikan.

Tabel 8. Hasil Rekomendasi

No.	Kode	Pernyataan	Proses ISO/IEC 15504	Rekomendasi
1	USA1	<i>Website</i> SIAPBESIBOK mudah untuk dipelajari dan dipahami	ENG.5 - <i>Software design</i>	Penambahan fitur bantuan seperti FAQ untuk membantu pengguna dengan jawaban yang telah disediakan pada FAQ
2	USA6	Desain <i>website</i> SIAPBESIBOK sudah sesuai dengan desain <i>website</i> sebagai <i>website</i> PPDB <i>online</i>	ENG.3 - <i>System architectural design</i> ENG.5 - <i>Software design</i>	Penggunaan tata letak atau layout yang sesuai pada antarmuka <i>website</i> dan menyesuaikan desain <i>website</i> untuk <i>website</i>

				yang bertemakan pendidikan
3	INF3	<i>Website</i> SIAPBESIBOK memberikan informasi tepat waktu atau <i>up to date</i>	ENG.2 - <i>System requirements analysis</i> ENG.4 - <i>Software requirements analysis</i>	Informasi yang selalu diperbarui baik itu dokumen pendaftaran, tutorial, dan waktu informasi
4	SV4	<i>Website</i> SIAPBESIBOK memberikan kesan personal dan menjaga privasi untuk pengguna <i>website</i>	ENG.12 <i>Software and system maintenance</i>	Menjaga keamanan informasi pengguna dengan meningkatkan keamanan data masuk pengguna melalui autentifikasi
5	SV5	<i>Website</i> SIAPBESIBOK memberikan ruang untuk komunitas dalam berbagi informasi	ENG.7 - <i>Software integration</i> ENG.9 - <i>System integration</i>	Memberikan ruang komunitas dengan membuat grup yang membahas mengenai pendaftaran secara <i>online</i> dengan komunitas yang sudah pernah melakukan pendaftaran dan sudah mengerti
6	SV6	<i>Website</i> SIAPBESIBOK memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan dinas pengembang <i>website</i> yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat	ENG.7 - <i>Software integration</i> OPE.2 - <i>Customer support</i>	Memberikan informasi atau kontak dinas atau operator yang dapat dihubungi oleh pengguna melalui <i>footer</i> atau bagian bawah pada <i>website</i>

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian dengan menggunakan metode webqual 4.0 menyebutkan jika nilai rata-rata untuk dimensi kegunaan *performance* sebesar 3.47 dan nilai *importance* 3.64, dimensi kualitas informasi *performance* 3.50 dan *importance* 3.63, dimensi kualitas interaksi layanan *performance* 3.55 dan *importance* 3.70. Hasil dari metode IPA terbagi kedalam 3 analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian dengan nilai <100 yang berarti kualitas *website* masih rendah, analisis kinerja *website* belum memenuhi harapan pengguna dengan rata-rata sebesar 95.92%, dan analisis tingkat kesenjangan dengan rata-rata sebesar -14.90 belum memenuhi tingkat kepuasan pengguna, prioritas perbaikan berada pada kuadran A sebagai prioritas utama yang terdiri dari 6 indikator perbaikan yaitu USA1, USA6, INF3, SV4, SV5, SV6.

Rekomendasi yang dihasilkan merupakan acuan dari hasil pemetaan ISO/IEC 1550 dan webqual 4.0. Hasil rekomendasi diharapkan dapat memperbaiki kualitas yang masih rendah dan dapat meningkatkan kinerja atau kualitas dari *website* SIAPBESIBOK sehingga kendala atau masalah yang ada pada *website* dapat diperbaiki dan ditingkat

untuk membuat *website* ini terus berkembang dengan waktu jangka panjang, dari hasil analisis keseluruhan yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas *website* masih rendah, dan belum sesuai dengan keinginan atau harapan pengguna *website* SIAPBESIBOK.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Susilo, “Rancang Bangun Website Toko Online Menggunakan Metode Waterfall,” *InfoTekJar (Jurnal Nas. Inform. dan Teknol. Jaringan)*, vol. 2, no. 2, pp. 98–105, 2018.
- [2] “Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat,” 2019. <https://ppdb.dikbud.kalbarprov.go.id/home> (accessed Feb. 20, 2022).
- [3] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com,” *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 8, no. 1, p. 34, 2020.
- [4] M. Kozina and V. Kirinic, “Analyzing the Pam’s Structure Using the Iso/Iec 15504-5 Standard (Spice),” pp. 475–490, 2013.
- [5] B. R. Budiarto and B. Santoso, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analisis,” *Juminten*, vol. 1, no. 2, pp. 33–44, 2020.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [7] A. Arsi, “Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss,” *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*, pp. 1–8, 2021.
- [8] M. N. Malay, *belajar mudah & praktis analisis data stastistik dan JAPS*. 2022.