

ANALISIS KEBERGUNAAN WEBSITE IKTL MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Yosef Be Langoday¹, Bernadete Deta M.Kom², Dominikus Boli Watomakin M.Kom³
oshylango@gmail.com¹, auran8150@gmail.com², j1mmywatomakin@gmail.com³
Institut Keguruan Dan Teknologi Larantuka

ABSTRAK

Website merupakan sarana penting dalam penyampaian informasi akademik dan administratif di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebergunaan Website IKTL menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna terhadap berbagai atribut layanan Website. Data dikumpulkan dari 64 responden melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, tingkat kesesuaian, serta pemetaan ke dalam diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja sebesar 101%, yang berarti Website IKTL secara umum telah memenuhi harapan pengguna. Namun, ditemukan beberapa atribut dalam dimensi efisiensi dan kepuasan pengguna yang berada dalam kuadran prioritas perbaikan. Temuan ini memberikan dasar bagi perbaikan dan pengembangan Website IKTL agar lebih sesuai dengan kebutuhan civitas akademika.

Kata Kunci: Website, Kebergunaan, Ipa, Kepuasan Pengguna, Evaluasi Sistem.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan dalam dunia pendidikan, terutama dalam penyampaian informasi dan pelayanan akademik berbasis digital. Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka (IKTL) merupakan salah satu perguruan tinggi yang berada di Waibalun, Larantuka, Flores Timur dan sudah memiliki Website yang berjalan kurang lebih tiga tahun yang beralamat di <https://iktl.ac.id/> Website IKTL ini juga sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada civitas akademik dan civitas non-akademik atau masyarakat umum. Dalam sesi wawancara dengan pihak pengelolaan Website, Bapak Hironimus Bao Wolo didapatkan beberapa informasi. Website IKTL dibuat pada tahun 2021 dan telah berjalan kurang lebih tiga tahun, pengelolanya sekarang adalah beliau sendiri. Website IKTL juga digunakan oleh dosen, pegawai iktl, mahasiswa dan pihak-pihak eksternal lainnya, beliau mengatakan bahwa dari segi tampilan Website IKTL telah mengalami perubahan setiap tahun akademik, untuk segi warna dan kontras sudah cukup bagus. Beliau juga mengatakan bahwa untuk informasi mengenai menu atau sub menu juga harus ditambahkan lagi seperti aturan sebagai mahasiswa, Website juga agar bisa terkoneksi dengan youtube IKTL.

Website IKTL sudah pernah dilakukan evaluasi, namun hanya ada evaluasi terhadap pengelola. untuk evaluasi terperinci dan evaluasi selama Website dijalankan belum pernah dilakukan. Website diharapkan juga sebagai media informasi yang paling utama bagi civitas IKTL dan masyarakat luas apabila IKTL kedepannya sudah berkembang. Penelitian ini perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas atau tingkat kebergunaan pada Website IKTL. Tingkat kebergunaan menentukan apakah sistem tersebut memiliki manfaat, dan dapat diterima oleh user dalam penggunaannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Website IKTL telah memenuhi harapan penggunaannya dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menghasilkan analisis kuantitatif (inferensi) dalam bentuk angka, (Sukmadinata (2019).

Sampel yang digunakan adalah 64 responden yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan pegawai IKTL yang dipilih dengan metode stratified random sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai harapan (importance) dan kenyataan (performance), kemudian dianalisis tingkat kesesuaian dan dipetakan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas peningkatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden adalah mahasiswa (73,4%), diikuti oleh dosen (20,3%) dan pegawai (6,3%). Mayoritas responden menggunakan Website untuk memperoleh informasi akademik, melakukan registrasi, atau mencari berita kampus terkini. Hal ini menunjukkan bahwa Website IKTL memiliki fungsi sentral dalam kehidupan akademik di lingkungan kampus.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki nilai korelasi r -hitung $>$ r -tabel (0,2461), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen penelitian. Hasil uji menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai di atas 0,6, bahkan sebagian besar di atas 0,8. Artinya, instrumen tergolong reliabel dan konsisten dalam mengukur persepsi pengguna terhadap Website IKTL.

Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid dan reliabel untuk digunakan dalam proses analisis kebergunaan Website.

Analisis Deskriptif Atribut Harapan dan Kenyataan

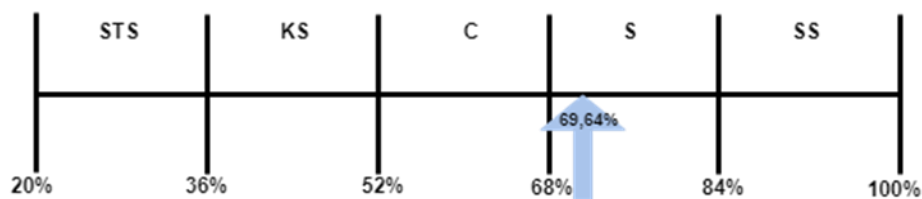
Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap atribut harapan dan kenyataan dalam penggunaan Website IKTL. Data dikumpulkan menggunakan skala Likert dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Nilai dihitung dalam bentuk persentase terhadap nilai ideal.

Analisis Deskriptif Atribut Harapan

Jumlah pernyataan	Jumlah responden	Total Frekuensi Jawaban					Nilai Total
		STS (1)	TS (2)	C (3)	S (4)	SS (5)	
28	64	9	200	740	604	239	6240
Jawaban Ideal ($5 \times 28 \times 64$)							8960
Persentase = $\frac{6240}{8960} \times 100\%$							69,64%

Sumber: Hasil Olah Data 2025

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan (kepentingan) pada Website IKTL sebesar 69,64% dan dinyatakan "Setuju".



Garis Kontinum Analisis Deskriptif Harapan

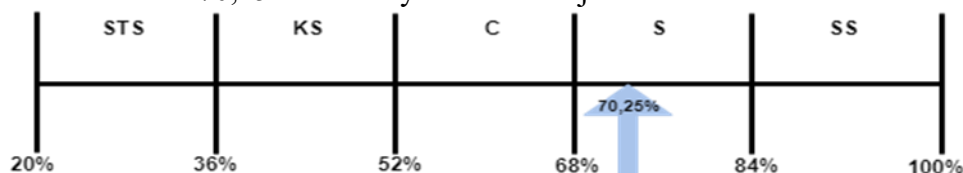
Sumber: Hasil Olah Data 2025

Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan

Jumlah pernyataan	Jumlah responden	Total Frekuensi Jawaban					Nilai Total
		STS (1)	TS (2)	C (3)	S (4)	SS (5)	
28	64	27	299	534	592	340	6295
Jawaban Ideal (5*28*64)							8960
Presentase = $\frac{6295}{8960} \times 100\%$							70,25%

Sumber: Hasil Olah Data 2025

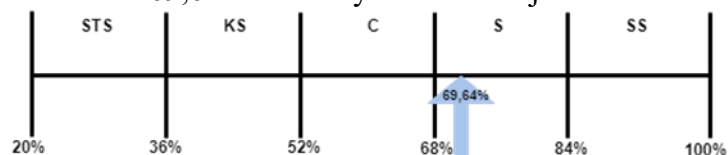
Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil perhitungan atribut kenyataan (kinerja) pada Website IKTL sebesar 70,25% dan dinyatakan “Setuju”.



Garis Kontinum Analisis Deskriptif Kenyataan

Sumber: Hasil Olah Data 2025

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan (kepentingan) pada Website IKTL sebesar 69,64% dan dinyatakan “Setuju”.



Garis Kontinum Analisis Deskriptif Harapan

Sumber: Hasil Olah Data 2025

Dari hasil analisis deskriptif atribut harapan dan kenyataan dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Atribut Harapan memperoleh nilai persentase sebesar 69,64%, termasuk dalam kategori Setuju.
- 2) Atribut Kenyataan memperoleh nilai persentase sebesar 70,25%, juga termasuk dalam kategori Setuju.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja Website IKTL dinilai sudah sejalan dengan ekspektasi pengguna. Namun demikian, masih terdapat peluang perbaikan terutama pada atribut yang memiliki gap nilai tinggi antara harapan dan kenyataan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Analisis Kepentingan Kinerja

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan belum memuaskan.

Menurut Simbolon, dkk (2022), rumus untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} 100\%$$

Keterangan:

Tki =Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja

Yi = Skor rata-rata penilaian kepentingan

Perhitungan rata-rata setiap atribut kinerja (X) dan kepentingan (Y), denagn rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata kinerja

$(\bar{Y})$ = Skor rata-rata kepentingan

$\sum Xi$ = Jumlah Skor tingkat kinerja

$\sum Yi$ = Jumlah Skor tingkat kepentingan

n = jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum N Xi}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum N Yi}{k}$$

Keterangan:

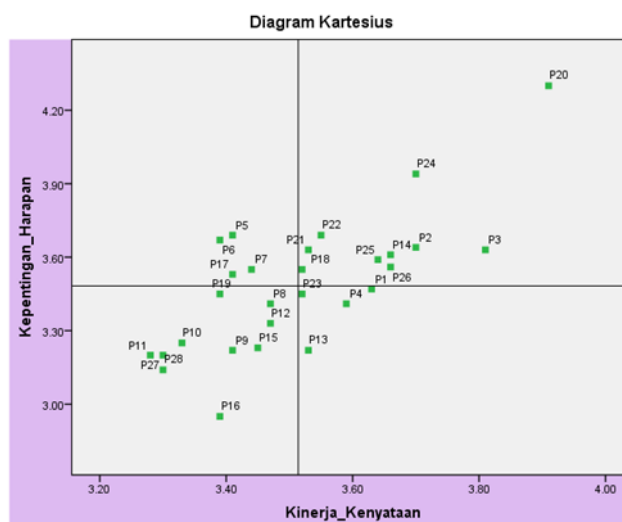
K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Tingkat Kesesuaian dan Kepuasan

Dimensi	Skor Harapan (Y)	Skor Kenyataan (X)	Kesesuaian (%)
Learnability	3,54	3,68	104,2%
Efficiency	3,58	3,43	95,7%
Memorability	3,25	3,37	103,7%
Effectiveness	3,25	3,51	107,8%
Satisfaction	3,71	3,55	95,9%
Information Quality	3,68	3,57	97,2%
Security	3,38	3,47	102,9%

Dari tabel di atas, diketahui bahwa dimensi Learnability dan Effectiveness memiliki tingkat kesesuaian tertinggi, artinya pengguna merasa Website mudah dipelajari dan efektif dalam memenuhi kebutuhan mereka. Namun demikian, dimensi Efficiency dan Satisfaction memiliki nilai kesesuaian di bawah 100%, yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan pada aspek efisiensi dan pengalaman pengguna secara umum.

Hasil Importance Performance Analysis (IPA)



Pengelompokan atribut berdasarkan kuadran IPA:

- Kuadran A (Prioritas Perbaikan): Terdapat 4 atribut yang menjadi fokus utama untuk perbaikan, termasuk kecepatan akses, stabilitas sistem, efisiensi data, dan pengalaman pengguna.
- Kuadran B (Pertahankan): Sebanyak 10 atribut memiliki tingkat penting dan kinerja tinggi, seperti keamanan login, kemudahan bahasa, dan pembaruan informasi.
- Kuadran C (Prioritas Rendah): Atribut seperti warna visual, layout, dan fitur minor dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna.
- Kuadran D (Berlebihan): Beberapa fitur memperoleh penilaian kinerja yang tinggi, namun dirasa tidak terlalu penting.

Interpretasi Hasil

Ditemukan bahwa Website IKTL secara umum sudah memenuhi ekspektasi pengguna. Namun efisiensi Website, terutama dari sisi kecepatan dan kemudahan akses, menjadi perhatian utama. Beberapa responden menyampaikan bahwa Website kadang lambat dibuka terutama dari perangkat seluler atau ketika jaringan lambat. Atribut keamanan (login dan data pengguna) sudah baik dan dinilai memuaskan oleh mayoritas responden.

Pada aspek satisfaction, tampilan Website masih dianggap perlu disesuaikan dengan tren desain modern dan aksesibilitas yang lebih baik. Sementara itu, kualitas informasi mendapat penilaian baik, namun perlu perbaikan pada penyajian data agar lebih interaktif dan ringkas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), Website IKTL dinilai telah memenuhi harapan pengguna dengan tingkat kesesuaian 101%. Dimensi efisiensi dan kepuasan pengguna perlu mendapat perhatian khusus karena berada pada kuadran prioritas perbaikan. Sementara itu, dimensi Learnability, Information Quality, dan Security menunjukkan performa yang baik dan penting untuk dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

Hamsinah, Sjahrudin, H., & Gani, M. (2017). Jurnal organisasi dan manajemen. Jurnal Organisasi Dan Manajemen, 1(2), 62–77. <https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>

- Nora Pitri Nainggolan, H. (2018). JURNAL ILMIAH MANAJEMEN dan BISNIS. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnisurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 19(1), 64–72.
- Ellyusman, S., & Hutami, R. F. (2017). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa)(studi Kasus Pada Website I-gracias Universitas Telkom Bandung). eProceedings of Management, 4(2).
- Sagir, J., Abubakar, A., & Septiani, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Distribusi-Journal of Management and Business, 9(2), 237-256.
- Rahmaini, S. N. (2018). Analisis kualitas Website akademik menggunakan metode web qual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah).
- Gea, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Importance Performance Analysis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Athallah, Muhammad Abigail, and K. Kraugusteliana. "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis." CogITo Smart Journal 8.1 (2022): 171-182.
- Fernando, Y., Apriyani, C., Pasha, D., & Alamsyah, D. (2022). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu. Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi, 2(6), 251-257.
- Siregar, R. K. D., & Fitriawan, R. A. (2018). Analisis Kualitas Website Ruangguru. com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa (importance Performance Analysis). eProceedings of Management, 5(1),
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Ellyusman, S. (2017). eProceedings of Management, 4(2).