

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0, *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA), DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

TUGAS AKHIR



OLEH:

MUHAMMAD ILHAM RASYID RIDHA

NIM. 1910817310013

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN, JULI 2026

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0, *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA), DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi



OLEH:

MUHAMMAD ILHAM RASYID RIDHA

NIM. 1910817310013

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN, JULI 2026

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Ilham Rasyid Ridha
NIM : 1910817310013
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknologi Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)
Pembimbing Utama : Ir. Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 18 Juni 2026



Muhammad Ilham Rasyid Ridha
NIM. 1910817310013

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI
Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Provinsi Kalimantan
Selatan Menggunakan Metode *Webqual 4.0, Importance-*
Performance Analysis (IPA)*, Dan *Customer Satisfaction Index
(*CSI*)

Oleh

Muhammad Ilham Rasyid Ridha (1910817310013)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 18 Juni 2026 dan dinyatakan

LULUS

Komite Penguji :
Ketua : Ir. Muhammad Alkaff, S.Kom., Ph.D
NIP. 198606132015041001
Anggota 1 : Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., M.T
NIP. 199110252019032018
Anggota 2 : Muti'a Maulida, S.Kom, M.T.I
NIP. 198810272019032013
Pembimbing : Ir. Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom.
Utama NIP. 198205082008011010


.....

.....

.....

.....

Banjarbaru, 06 JUL 2026

Diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,

Koordinator Program Studi
S-1 Teknologi Informasi,



Dr. Mahmud, S.T., M.T.
NIP. 197401071998021001

Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199307032019031011

PERSETUJUAN MAJU SIDANG TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

OLEH

MUHAMMAD ILHAM RASYID RIDHA

NIM. 1910817310013

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi, dan
disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji

Banjarmasin, 08 Juni 2026

Pembimbing Utama,



Ir. Eka Setya Wijaya, S. T., M. Kom.
NIP. 198205082008011010

ABSTRAK

Website resmi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (kalselprov.go.id) merupakan portal informasi utama dan bentuk nyata implementasi *e-government* di tingkat daerah. Meskipun memiliki volume lalu lintas akses yang tinggi, ditemukan sejumlah keluhan pengguna terkait desain antarmuka, kinerja server, navigasi sistem, serta konsistensi konten. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website saat ini, mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna secara komprehensif. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini mengintegrasikan *WebQual* 4.0 dengan dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Evaluasi kualitas layanan dianalisis menggunakan matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada 100 responden masyarakat Kalimantan Selatan. Teknik penentuan sampel menggunakan pendekatan *accidental sampling* yang dihitung menggunakan rumus *Lemeshow*. Hasil analisis dimensi *WebQual* 4.0 menunjukkan bahwa *Information Quality* memiliki kinerja tertinggi dengan rata-rata 3,11, sedangkan *Service Interaction Quality* memperoleh skor terendah sebesar 2,98. Berdasarkan pemetaan matriks IPA, terdapat satu atribut yang menduduki Kuadran I (Prioritas Utama) dan mendesak untuk diperbaiki, yaitu tingkat relevansi informasi dengan kebutuhan spesifik pengguna (IQ4). Sementara itu, perhitungan akhir metode CSI menghasilkan nilai indeks sebesar 75,91%. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan website Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan berada pada kategori "Puas".

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index, E-Government, Importance-Performance Analysis, Kualitas Website, WebQual 4.0.*

ABSTRACT

The official website of the South Kalimantan Provincial Government (kalselprov.go.id) is the primary information portal and a tangible implementation of regional e-government. Despite its high traffic volume, several user complaints were found regarding interface design, server performance, system navigation, and content consistency. This study aims to evaluate the current website service quality, identify service attributes prioritized for improvement, and comprehensively measure the level of user satisfaction. The methodology integrates WebQual 4.0 with Usability, Information Quality, and Service Interaction dimensions. The service quality evaluation was analyzed using the Importance-Performance Analysis (IPA) matrix and the Customer Satisfaction Index (CSI). Primary data collection was conducted by distributing Likert-scale questionnaires to 100 respondents from the South Kalimantan community. The sampling technique utilized an accidental sampling approach calculated using the Lemeshow formula. The results of the WebQual 4.0 dimension analysis indicate that Information Quality has the highest performance with an average of 3.11, while Service Interaction Quality obtained the lowest score of 2.98. Based on the IPA matrix mapping, one attribute occupies Quadrant I (Top Priority) and urgently requires improvement, namely the relevance of information to specific user needs (IQ4). Meanwhile, the final calculation of the CSI method yielded an index value of 75.91%. This figure indicates that, overall, the public's satisfaction level with the service quality of the South Kalimantan Provincial Government website falls into the "Satisfied" category.

Keywords: Customer Satisfaction Index, E-Government, Importance-Performance Analysis, WebQual 4.0, Website Quality.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua, adik, serta keluarga besar penulis, yang tidak pernah putus memberikan untaian doa, kasih sayang, serta dukungan baik secara moral maupun material dalam setiap langkah penulis.
2. Bapak Ir. Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang senantiasa sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi yang tak ternilai harganya hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi S-1 Teknologi Informasi, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan segala arahan, fasilitas, dan dukungannya selama masa perkuliahan.
4. Ibu Muti’a Maulida, S.Kom., M.T.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan moral yang luar biasa selama penulis menempuh masa studi.

5. Seluruh Responden, masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi mengisi kuesioner dan memberikan data yang sangat berharga bagi kelancaran penelitian ini.
6. Semua pihak, sahabat, dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas segala bantuan, doa, dan dorongan semangat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.

Tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I: Pendahuluan, yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
- BAB II: Tinjauan Pustaka, yang berisi landasan teori, penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.
- BAB III: Metodologi Penelitian, meliputi alat dan bahan, lingkungan penelitian, serta alur dan tahapan penelitian yang dilakukan.
- BAB IV: Hasil dan Pembahasan, yang memaparkan hasil penelitian serta analisisnya.
- BAB V: Kesimpulan dan Saran, yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian serta saran untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membacanya.

Banjarmasin, 18 Juni 2026

Muhammad Ilham Rasyid Ridha
NIM. 1910817310013

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN MAJU SIDANG TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terkait.....	9
2.1.1 Evaluating Higher Education Website Quality Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA).....	9
2.1.2 Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA	10

2.1.3 Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode Web Qual 4.0 Dan Importance Performance Analysis	11
2.1.4 Analisis Metode Webqual Dan IPA Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Kesehatan.....	12
2.1.5 Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi.....	13
2.1.6 Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)	15
2.1.7 Analisis Kualitas Website Sekolah Tinggi Teknologi Pekanbaru Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA	16
2.1.8 Analisis Kualitas Website Resmi Pemerintah Kota Palembang (Palembang.Go.Id) Menggunakan Metode Servqual	17
2.1.9 The Evaluation of E-Gov Website Service Quality in OKU Regency: E-Govqual and Importance-Performance Analysis Approach	18
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 <i>Website</i>	25
2.2.2 E-Government	25
2.2.3 Kualitas.....	26
2.2.4 Kualitas <i>Website</i>	27
2.2.5 WebQual	27
2.2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	31
2.2.7 Customer Satisfaction Index (CSI).....	33
2.2.8 Skala Pengukuran	36
2.2.9 Populasi dan Sampel	37
2.2.10 Teknik Sampling.....	38
2.2.11 Kualitas Data Kuesioner dan <i>Careless Responding</i>	44

2.3 Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Alat dan Bahan	47
3.1.1 Alat Penelitian	47
3.1.2 Bahan Penelitian.....	48
3.2 Alur Penelitian	48
3.2.1 Identifikasi Masalah	49
3.2.2 Studi Literatur.....	49
3.2.3 Pengumpulan Data	50
3.2.4 Analisis Data.....	52
3.2.5 Evaluasi	63
3.2.6 Implementasi	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum dan Pengumpulan Data	64
4.1.1 Profil Objek Penelitian	64
4.1.2 Karakteristik Responden	65
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	69
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	69
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	70
4.3 Analisis Kualitas Website Berdasarkan Metode <i>WebQual</i> 4.0	71
4.3.1 Deskripsi Skor Atribut.....	72
4.3.2 Analisis Rata-rata per Dimensi.....	73
4.4 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan	74
4.4.1 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	74
4.4.2 Hasil Analisis Kesenjangan	76

4.5 Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	79
4.5.1 Penentuan Titik Potong Kuadran.....	79
4.5.2 Visualisasi Diagram Kartesius IPA.....	79
4.5.3 Pembahasan Atribut per Kuadran.....	80
4.6 Perhitungan Customer Satisfaction Index	82
4.6.1 Proses Pembobotan Nilai CSI	83
4.6.2 Nilai Akhir Indeks Kepuasan Pengguna.....	84
4.7 Komparasi Hasil Akhir dengan Temuan Observasi Awal.....	84
4.8 Rekomendasi Strategis Optimalisasi Website	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Identifikasi Masalah Pengguna Melalui Pra-Kuesioner.....	3
Tabel 1.2 Rincian Kategori Masalah Pengguna pada Website	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terkait.....	19
Tabel 2.2 Indikator WebQual 4.0	29
Tabel 2.3 Nilai CSI.....	35
Tabel 2.4 Skala Likert	37
Tabel 3.1 Alat dan Bahan Penelitian	47
Tabel 3.2 Bahan Penelitian.....	48
Tabel 3.3 Kriteria Reliabilitas	56
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan	69
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan.....	71
Tabel 4.3 Rata-rata Skor Kinerja dan Harapan Berdasarkan Dimensi WebQual 4.0	71
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	75
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Kesenjangan	77
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Utama Website Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.....	2
Gambar 2.1 Kuadran IPA	32
Gambar 2.2 Teknik Sampling.....	39
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	49
Gambar 3.2 Analisis Data	53
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Utama Website Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.....	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	68
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis (IPA)	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi.....	96
Lampiran 2 Observasi Awal	97
Lampiran 3 Instrumen <i>Webqual 4.0</i>	100
Lampiran 4 Form Kuesioner Online	101
Lampiran 5 Responden Kuesioner	112

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Muhammad Ilham Rasyid Ridha
TTL : Kandangan, 11 April 2001
Alamat : Jl. H. Boejasin No. 14 RT 22 RW 01,
Kabupaten Tanah Laut, Kecamatan
Pelaihari, Kalimantan Selatan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia

Riwayat Pendidikan : SDN Angsau 4
MTsN 1 Pelaihari
SMKN 1 Pelaihari