

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA *WEBSITE* BADAN PUSAT  
STATISTIK MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Pada Program Studi Sistem Informasi



OLEH :

**AHMAD FAJAR ABADI**  
NPM : 2113030018

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)  
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA  
**UN PGRI KEDIRI**

2025

Skripsi oleh:

**AHMAD FAJAR ABADI**  
NPM : 2113030018

Judul:

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA *WEBSITE* BADAN PUSAT  
STATISTIK MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Sistem  
Informasi FTIK UN PGRI Kediri

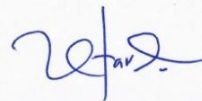
Tanggal: 2 Juli 2025

Pembimbing 1



**Rina Firliana, M.Kom**  
NIDN. 0731087703

Pembimbing 2



**Anita Sari Wardani, M.Kom**  
NIDN. 0713018402

Skripsi oleh:

**AHMAD FAJAR ABADI**  
NPM : 2113030018

Judul:

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA *WEBSITE* BADAN PUSAT  
STATISTIK MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Telah dipertahankan didepan panitia Ujian/ Sidang Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Pada tanggal : 9 Juli 2025

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua : Rina Firliana, M.Kom

2. Penguji 1 : Rini Indriati, M.Kom

3. Penguji 2 : Anita Sari Wardani, M.Kom





Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

**Dr. Sulistiono, M.Si**  
NIP. 1968070719930311004

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Ahmad Fajar Abadi  
Jenis Kelamin : Laki - laki  
Tempat/tgl. lahir : Kediri / 28 Maret 2003  
NPM : 2113030018  
Fak/Jur./Prodi. : FTIK / S1 Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 2 Juli 2025  
Yang Menyatakan



**AHMAD FAJAR ABADI**  
NPM 2113030018

## **MOTTO**

“Masa depan adalah misteri bagi manusia, tetapi bukan bagi Allah. Setiap langkah yang kita ambil dan setiap rencana yang kita pikirkan telah berada dalam genggam tangan takdir-Nya. Kita hanya perlu menjalani dengan niat yang lurus, usaha yang sungguh-sungguh, dan hati yang tawakal. Karena seperti yang difirmankan Allah dalam QS. Al-An’am: 59, bahkan daun yang gugur pun tak luput dari pengetahuan-Nya.”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan dengan penuh cinta dan rasa syukur kepada:

### **Bapak dan Ibu,**

Yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah kehidupan saya. Terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta dukungan dan pengorbanan yang tidak ternilai selama ini. Tanpa restu dan ridho dari Bapak dan Ibu, saya tidak akan mampu mencapai titik ini. Segala jerih payah dan usaha yang telah saya tempuh dalam menjalani pendidikan ini, saya persembahkan sebagai bentuk bakti dan rasa hormat seorang anak kepada kedua orang tuanya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi. Penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pada *Website* Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode *E-GovQual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh *website* BPS Kabupaten Kediri dalam memenuhi harapan pengguna. Dengan menggunakan metode *E-GovQual* dan IPA, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan layanan berbasis digital di pemerintahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Sulistiono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Sucipto, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Rina Firliana, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Anita Sari Wardani, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu serta tenaga untuk memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan benar.
5. Bambang Indarto, S.Si, M.Si. selaku Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten Kediri yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi yang bapak pimpin.
6. Bapak dan Ibu saya, terima kasih atas segala doa yang tak pernah henti, dukungan yang senantiasa menguatkan, serta perjuangan dan pengorbanan yang tulus selama ini. Berkat ketulusan yang diberikan, penulis akhirnya

mampu menempuh pendidikan hingga sampai di titik ini dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Saudara dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat dan dorongan selama menjalani perkuliahan serta proses penyusunan skripsi.
8. Teman - teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi yang telah berbagi pengalaman, semangat, dan saling membantu dalam menghadapi berbagai tantangan akademik.
9. Sahabat dan teman - teman di luar Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi selama proses penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, diperlukan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga penelitian ini bermanfaat kepada berbagai pihak.

Kediri, 2 Juli 2025

**AHMAD FAJAR ABADI**  
NPM. 2113030018

## ABSTRAK

**Ahmad Fajar Abadi** : Analisis Kualitas Layanan Pada *Website* Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), Skripsi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri, 2025

**Kata kunci** : kualitas layanan; *E-GovQual*; IPA

Badan Pusat Statistik (BPS) adalah lembaga yang berperan menyediakan data statistik untuk keperluan pemerintah, akademisi dan masyarakat di bidang demografi sosial, ekonomi, dan lingkungan hidup. Salah satu sarana utama yang digunakan BPS untuk menyebarkan informasi statistik adalah melalui publikasi di *website* resminya, termasuk *website* BPS Kabupaten Kediri. Namun, penggunaan *website* menghadapi beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kualitas layanannya seperti kesulitan pencarian data, tampilan fitur yang membingungkan, dan ketersediaan data yang belum optimal.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan *website* BPS Kabupaten Kediri menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *E-GovQual* mengukur 6 dimensi kualitas layanan yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi dan interaksi, keandalan, isi dan tampilan informasi, serta dukungan masyarakat. Sementara IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pendekatan kuantitatif dengan diterapkan terhadap 100 responden yang pernah mengakses *website* tersebut.

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel. Uji t menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara kinerja dan harapan pengguna. Tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 95%, yang menunjukkan bahwa harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki gap negatif. Analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator dalam kuadran A (prioritas utama), namun terdapat 5 indikator dalam kuadran C (prioritas rendah) yang direkomendasikan untuk diperbaiki.

Pada penelitian selanjutnya perlu dilakukan evaluasi pada indikator – indikator yang memiliki kualitas rendah agar *website* lebih efektif dan sesuai dengan harapan pengguna. Selain itu, disarankan menambahkan metode evaluasi lain seperti *WebQual 4.0*, *User Experience* (UX), atau *System Usability Scale* (SUS) agar lebih memahami pengalaman pengguna secara keseluruhan.

## DAFTAR ISI

|                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL.....                                              | i           |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                        | ii          |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                         | iii         |
| HALAMANAN PERNYATAAN .....                                      | iv          |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                     | v           |
| KATA PENGANTAR .....                                            | vi          |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                            | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....                                          | 1           |
| B. Batasan Masalah .....                                        | 3           |
| C. Rumusan Masalah.....                                         | 3           |
| D. Tujuan Penelitian .....                                      | 3           |
| E. Manfaat Penelitian .....                                     | 4           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>                               | <b>5</b>    |
| A. Kajian Teori .....                                           | 5           |
| 1. Kualitas Layanan .....                                       | 5           |
| 2. <i>Website</i> .....                                         | 6           |
| 3. <i>E-GovQual</i> .....                                       | 7           |
| 4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....           | 9           |
| 5. <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> ..... | 10          |
| 6. Slovin.....                                                  | 11          |
| B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....                      | 12          |
| C. Kerangka Berpikir.....                                       | 15          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                          | <b>16</b>   |
| A. Desain Penelitian .....                                      | 16          |
| B. Definisi Operasional .....                                   | 16          |
| C. Instrumen Penelitian .....                                   | 18          |
| D. Populasi dan Sampel.....                                     | 20          |
| 1. Populasi .....                                               | 20          |

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| 2. Sampel .....                            | 20        |
| E. Prosedur Penelitian .....               | 21        |
| F. Tempat dan Waktu Penelitian .....       | 22        |
| 1. Tempat Penelitian .....                 | 22        |
| 2. Waktu Penelitian .....                  | 22        |
| G. Teknik Analisis Data .....              | 23        |
| 1. Jenis Analisis .....                    | 23        |
| 2. Teknik Pengujian .....                  | 23        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>27</b> |
| A. Hasil Analisis .....                    | 27        |
| 1. Demografi .....                         | 27        |
| 2. Analisis Data .....                     | 30        |
| B. Pembahasan .....                        | 37        |
| 1. Kuadran A .....                         | 38        |
| 2. Kuadran B .....                         | 39        |
| 3. Kuadran C .....                         | 40        |
| 4. Kuadran D .....                         | 41        |
| C. Rekomendasi Perbaikan .....             | 42        |
| 1. Struktur situs <i>website</i> .....     | 42        |
| 2. Fungsi pencarian yang disesuaikan ..... | 43        |
| 3. Kelengkapan data .....                  | 44        |
| 4. Warna dan grafis .....                  | 45        |
| 5. Fasilitas pelacakan berita .....        | 46        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                 | <b>47</b> |
| A. Kesimpulan .....                        | 47        |
| B. Saran .....                             | 47        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                | <b>48</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                      | <b>52</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Indikator <i>E-GovQual</i> ..... | 18 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert .....               | 20 |
| Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....           | 22 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas Kinerja .....      | 30 |
| Tabel 4. 2 Uji Validitas Harapan .....      | 31 |
| Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kinerja .....   | 32 |
| Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Harapan.....    | 32 |
| Tabel 4. 5 Analisis Kesesuaian .....        | 33 |
| Tabel 4. 6 Analisis Kesenjangan.....        | 34 |
| Tabel 4. 7 Kuadran B .....                  | 39 |
| Tabel 4. 8 Kuadran C .....                  | 40 |
| Tabel 4. 9 Kuadran D .....                  | 41 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Dimensi <i>E-GovQual</i> .....                           | 8  |
| Gambar 2. 2 Diagram IPA .....                                        | 10 |
| Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir .....                                  | 15 |
| Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian.....                                 | 21 |
| Gambar 4. 1 Demografi Jenis Kelamin.....                             | 27 |
| Gambar 4. 2 Demografi Pekerjaan.....                                 | 28 |
| Gambar 4. 3 Demografi Usia .....                                     | 28 |
| Gambar 4. 4 Demografi Pendidikan Terakhir.....                       | 29 |
| Gambar 4. 5 Demografi Seberapa Sering Mengakses <i>Website</i> ..... | 29 |
| Gambar 4. 6 <i>Paired Sample t-Test</i> .....                        | 32 |
| Gambar 4. 7 Diagram IPA .....                                        | 36 |
| Gambar 4. 8 Tampilan <i>Website</i> .....                            | 38 |
| Gambar 4. 9 Struktur Situs <i>Website</i> .....                      | 42 |
| Gambar 4. 10 Fungsi Pencarian Yang Disesuaikan .....                 | 43 |
| Gambar 4. 11 Kelengkapan Data .....                                  | 44 |
| Gambar 4. 12 Warna dan Grafis .....                                  | 45 |
| Gambar 4. 13 Fasilitas Pelacakan Berita.....                         | 46 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....              | 52 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data.....                     | 55 |
| Lampiran 3 Demografi Responden .....              | 64 |
| Lampiran 4 Uji Validitas.....                     | 68 |
| Lampiran 5 Pengantar Penelitian .....             | 74 |
| Lampiran 6 Balasan Penelitian.....                | 75 |
| Lampiran 7 Kartu Bimbingan .....                  | 76 |
| Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Similarity..... | 77 |
| Lampiran 9 Bukti Halaman Awal Cek Similarity..... | 78 |
| Lampiran 10 Loa Artikel.....                      | 79 |
| Lampiran 11 Lembar Berita Acara Ujian.....        | 80 |
| Lampiran 12 Lembar Revisi Ujian.....              | 81 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan sebuah lembaga pemerintah non kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. Awalnya, BPS adalah singkatan dari Biro Pusat Statistik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Kedua undang-undang tersebut kemudian digantikan oleh Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan undang-undang baru ini, yang diperkuat dengan aturan-aturan di bawahnya, nama lembaga tersebut secara resmi diubah dari Biro Pusat Statistik menjadi Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, 2025). BPS adalah lembaga yang berperan menyediakan data statistik untuk keperluan pemerintah, akademisi dan masyarakat di bidang demografi sosial, ekonomi, dan lingkungan hidup (Londong et al., 2020). Salah satu sarana utama yang digunakan BPS untuk menyebarkan informasi statistik adalah melalui publikasi di *website* resminya, termasuk *website* BPS Kabupaten Kediri yang menjadi objek dalam penelitian ini.

*Website* BPS Kabupaten Kediri digunakan oleh kalangan pemerintah, akademisi dan masyarakat umum yang membutuhkan data statistik lokal. Misalnya dari kalangan pemerintah, yaitu dinas kesehatan yang mencari data tentang angka kelahiran dan kematian di Kabupaten Kediri. Kemudian dari kalangan akademisi merupakan dosen atau mahasiswa yang melakukan penelitian menggunakan data demografi sosial seperti pertumbuhan penduduk, kepadatan penduduk, dan sebagainya di wilayah Kabupaten Kediri. Selanjutnya dari masyarakat umum yang ingin mengetahui dan memahami kondisi ekonomi di tingkat desa dan kecamatan di wilayah Kabupaten Kediri. Sebagai pihak yang memerlukan data di era sekarang, hal yang sangat penting yaitu informasi yang di peroleh harus valid dan akurat (Adelya Putri & Gianina Tileng, 2021).

Namun, penggunaan *website* BPS Kabupaten Kediri menghadapi beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kualitas layanannya. Beberapa pengguna mengeluhkan pencarian data yang harus sangat spesifik. Jika pencarian tidak dilakukan dengan ketelitian atau spesifikasi yang tepat, hasil yang diinginkan tidak akan muncul. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan pengguna, karena pengguna harus melakukan pencarian berulang kali dengan kata kunci yang lebih tepat. Selain itu, meskipun terdapat banyak fitur di *website*, pengguna sering merasa bingung dengan jumlah fitur yang terlalu banyak. Kemudian ditemukan data statistik yang kosong atau belum tersedia, namun tetap muncul fiturnya dalam *website*. Hal tersebut bisa menyebabkan kebingungan dan memiliki kesan bahwa *website* tersebut tidak efektif. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri.

Untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri, penelitian ini menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Electronic Government Quality* (*E-GovQual*) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik pemerintah yang berbasis elektronik. Dalam metode ini, layanan publik dievaluasi berdasarkan enam dimensi penilaian yaitu *ease of use* (kemudahan pengguna), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsi dan interaksi), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (dukungan masyarakat). Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk menentukan aspek kualitas apa yang harus dipertahankan, diperbaiki, atau ditingkatkan agar layanan website lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. (Tamtelahitu, 2022).

Oleh karena itu, dari permasalahan yang di temukan pada *website* BPS Kabupaten Kediri dan untuk mengetahui kualitas layanan pada *E-Government* dari persepsi pengguna. Maka dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pada *Website* Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode *E-GovQual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

## B. Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini dilakukan di BPS Kabupaten Kediri yang ber alamat di Jl. Pamenang No.42, Katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri.
2. Penelitian ini menganalisis tentang analisis kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri dengan metode *E-GovQual* dan IPA.
3. Analisis kualitas layanan *website* BPS Kabupaten Kediri menggunakan 6 variabel dari metode *E-GovQual*.
4. Analisis diagram kartesius IPA memiliki 4 buah kuadran.
5. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kusioner kepada masyarakat yang sudah pernah mengakses *website* BPS Kabupaten Kediri.
6. Kuesioner dirancang dalam bentuk pertanyaan dengan 5 skala likert
7. Software yang digunakan untuk mengolah data hasil kuesioner menggunakan SPSS versi 25.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana analisis kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri menggunakan metode *E-GovQual*?
2. Bagaimana analisis diagram kartesius pada *website* BPS Kabupaten Kediri menggunakan metode IPA?

## D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis kualitas layanan pada *website* BPS Kabupaten Kediri berdasarkan persepsi pengguna.
2. Untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapaun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Memberikan informasi berupa saran terkait *website* kepada pihak instansi agar dapat terus berkembang.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada pengelola *website* instansi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelya Putri, M., & Gianina Tileng, K. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 18(Februari), 69–87.
- Agus Saputra, R., & Rachmadi, A. (2018). *Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)* (Vol. 2, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Alfiatussyuaidah, S., & Putra, M. S. (2022). Analysis of The Quality of The Population And Civil Registration Service System In Ogan Ilir Regency Using Importance Performance Analysis Method (IPA). *IT Journal Research and Development*, 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.25299/itjrd.2022.7985>
- Alif Tunru, A., Ilahi, R., & Hikmah, N. (2023). *Analisis Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Di SDN 027 Samarinda Ulu Kota Samarinda*. 4, 1–7.
- Alim, Z. Z., Firliana, R., & Sucipto. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method. *Research : Journal of Computer*, 5(2), 85–93.
- Astuti, T. P., Elmayati, E., & Hasanah, T. (2022). Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-GovQual and Importance Perfomance Analysis (IPA) methods. *Sinkron*, 7(3), 1017–1027. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i3.11444>
- Ayu Sheilliarika, W., Maryani, S., & Efenfi, H. (2022). PENGARUH MEMBATASI MOBILITAS KERETA API GUNA MENCEGAH COVID-19 DENGAN UJI-T BERPASANGAN (PAIRED SAMPLE T-TEST). *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Pendidikan Matematika (JMP)*, 12, 43–48.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Informasi Umum BPS*. Bps.Go.Id. [https://ppid.bps.go.id/app/konten/3506/Profil-BPS.html?\\_gl=1\\*1piu5me\\*\\_ga\\*NjgzMjI5MjI2LjE3MjY1NTM3NTQ.\\*\\_ga\\_XXTTVXWHDB\\*cZ3NDc5MTgyNTAkczQwJGcwJHQxNzQ3OTE4MjUwJGowJGwwJGgw](https://ppid.bps.go.id/app/konten/3506/Profil-BPS.html?_gl=1*1piu5me*_ga*NjgzMjI5MjI2LjE3MjY1NTM3NTQ.*_ga_XXTTVXWHDB*cZ3NDc5MTgyNTAkczQwJGcwJHQxNzQ3OTE4MjUwJGowJGwwJGgw)
- Bahrudin, R. R., Muzaki, M. N., & Wardani, A. S. (2023). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi PENGUKURAN TINGKAT EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI*

*PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN TEORI DELONE & MCLEAN.* 7(1). <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol7No1.pp128-137>

Dhiannisa, F., Firliana, R., & Wardani, A. S. (2024). Analisis Kualitas Website E-Perpus Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 8(2), 129–137. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol8No2.pp129-137>

Farhanul Husna, K., Nugraha, R. J., & Hilmawan, H. (2025). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL: STUDI KASUS LAYANAN PENGIRIMAN IKEA DI INDONESIA.*

Heryana, A. (2024). *Populasi dan Sampel: Kerangka Sample Size, Sampling Frame, dan Inclusivity Sample pada Penelitian Kuantitatif.* <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28040.02569>

Londong, R. R., Nugroho, A., & Rusdi, A. (2020). Penerapan Metode Simple Additive Weighting Pada Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Petugas Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. *Jurnal ELTIKOM*, 4(2), 76–86. <https://doi.org/10.31961/eltikom.v4i2.150>

Mandias, G., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso. *Cogito Smart Journal* |, 7(2), 396–406.

Miftahul Janna, N., & Pembimbing, D. (2021). *KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS.*

Montolalu, C. E. J. C., & Langi, Y. A. R. (2018). *Pengaruh Pelatihan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi bagi Guru-Guru dengan Uji-T Berpasangan (Paired Sample T-Test).*

Muhammad Al Khusnul Rizki, & A Ferico OP. (2021). RANCANG BANGUN APLIKASI E-CUTI PEGAWAI BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS : PENGADILAN TATA USAHA NEGARA). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(3), 1–13. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>

Napitupulu, D. B. (2016). KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT (SEBUAH ANALISA DI PEMKOT X DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL DAN IPA). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>

Rahma Dani, A., Krisbiantoro, D., & Azis, A. (2022). *Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis.* 16(2). <http://smanegeri01wangon.sch.id/>.

- Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Nadhiroh, B., Lathif, T., & Suryanto, M. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-GovQual dan IPA. In *JIFTI-Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika* (Vol. 3).
- Roeke, A., & Nurlela, S. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). In *Jurnal* (Vol. 5, Issue 1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech30>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Saputra, D. A., Andriyanto, T., & Sucipto. (2022). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri. *Research : Journal of Computer*, 5(1), 17–22.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*.
- Setiyorini, A., Kusrini, & Al Fatta, H. (2018). EVALUASI WEBSITE DENGAN E-GOV QUAL. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3, 121–128.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 109–121. <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- Tamtelahitu, T. M. (2022). *ANALISA KUALITAS WEBSITE INFO COVID-19 PROVINSI MALUKU MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*.
- Umam, C., Muchlisoh, L., Maryati, H., Manajemen Pelayanan Kesehatan, K., Studi Kesehatan Masyarakat, P., & Ilmu Kesehatan, F. (2019). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI PUSKESMAS BOGOR TENGAH KOTA BOGOR TAHUN 2018. In *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* (Vol. 2, Issue 1).
- Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2017). *Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi*

*(PPID) Dengan Dimensi E-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo)* (Vol. 1, Issue 2). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.

Zarkasi, A. C., Wardani, A. S., & Sucipto, S. (2022). ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK. *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 6(6), 174–179. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>